

## **A Importância da Matriz de Classificação da EMBRATUR para o Paradigma Ambiental nos Meios de Hospedagem da Região Uva e Vinho**

Autor: Roberto do Nascimento e Silva.\*

Universidade de Caxias do Sul - Aluno Mestrado Acadêmico em Turismo

### Resumo:

Este artigo relata o início de uma pesquisa sobre a relação existente entre Turismo e o paradigma ambiental, onde se verifica a importância das questões relacionadas ao meio ambiente e os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho. A pesquisa buscou analisar que ações ambientais os meios de hospedagem desenvolvem em seus estabelecimentos e como as ações ambientais da matriz de classificação da Embratur vem sendo realizadas ou adotadas nesses empreendimentos. Esse estudo baseou-se na divulgação das informações do Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho sobre quais meios de hospedagem da região Uva e Vinho realizam ações ambientais referentes a economia de água e energia, geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, educação ambiental e dos fornecedores de produtos a hotelaria.

Palavras-Chave: turismo; hotelaria; ações ambientais; matriz de classificação embratur.

---

Trabalho apresentado ao GT “Gestão Ambiental no Turismo e Hotelaria” do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 7 e 8 de julho de 2006.

\*Tecnólogo em Hotelaria – Universidade de Caxias do Sul.

Pós-graduado em Adm. Recursos Humanos: Gestão de Pessoal – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões.

Mestrando em Turismo – Universidade de Caxias do Sul

### **1 Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**

A gestão ambiental e a preocupação com a degradação do meio ambiente são assuntos relativamente novos. Somente a partir de 1972 com a realização da primeira Conferência das Nações Unidas Sobre Meio Ambiente em Estocolmo, que o assunto passou a fazer parte nas agendas oficiais internacionais. Nesse evento discutiu-se a necessidade dos países tomarem medidas efetivas de controle dos fatores que causam a degradação ambiental, tendo por bases orientação do desenvolvimento para a preservação do meio ambiente e dos recursos não-renováveis no mundo.

No turismo e hotelaria, a gestão ambiental está em plena ascensão, pois os proprietários e gerentes de empreendimentos hoteleiros estão começando a entender que gestão ambiental não é apenas despesas, mas lucros a longo prazo, tanto para o meio de hospedagem, quanto para o meio ambiente e a sociedade.

Sobre empresa hoteleira, Castelli (2003), conceitua como meio de hospedagem, a empresa que tem por objetivo oferecer serviços de alojamento a clientela, sem distinção e mediante pagamento.

Para Barbieri (2004) o termo gestão ambiental está muito ligado às diretrizes e atividades administrativas e operacionais que as empresas realizam, desde planejamento, direção, controle, captação de recursos, entre outros, que tenha como objetivo, obter resultados positivos em relação ao meio ambiente.

Segundo Almeida (2004) uma das transformações mais significativas que pudemos observar nos últimos trinta anos foi à mudança de conscientização e atitude que empresários de vários setores da indústria, inclusive a hoteleira, tomaram em relação ao meio ambiente, sua preservação e conservação. Comenta-se, portanto, da preocupação ambiental e a busca pelo desenvolvimento mais responsável da indústria mundial.

No Brasil, o assunto gestão ambiental é recente, pois, somente com a realização do evento Rio 92 ou ECO-92 (evento voltado à preservação do meio ambiente) que foram criadas ferramentas para orientar o desenvolvimento no país, como a Declaração do Rio e Agenda 21. Cabe destacar que a Declaração do Rio: “visa estabelecer acordos internacionais que respeitem os interesses de todos e protejam a integridade do sistema global de ecologia e desenvolvimento” (ANDRADE, 2002, p. 2).

Já para Gonçalves (2004), a Agenda 21 dedica-se aos problemas da atualidade, com objetivos de desenvolvimento e o compromisso ambiental. Seu plano de ação objetiva colocar em prática, programas para frear o processo de degradação do ambiente: poluição da atmosfera, recursos da terra, agricultura, extração de florestas naturais, mudanças climáticas, no ambiente marinho, água potável, energia, resíduos sólidos, resíduos tóxicos, rejeitos perigosos, entre outros.

O segmento hoteleiro vem sendo visado por outros setores da economia e grupos de defesa ao meio ambiente, principalmente em grandes Resorts e ou hotéis construídos em áreas onde o contato com a natureza é direto, e oferecem mais riscos ao ambiente. A atenção que está sendo dada, tanto por governantes, mídia, órgãos de fiscalização,

empresas concorrentes, fornecedores e principalmente turistas e hóspedes que viajam para esses locais são fatores que contribuem para que esta mudança esteja ocorrendo.

Outro fator que sempre deve ser levado em conta, segundo Belli (1998) é ao decidir implantar um hotel, o empreendedor deve se cercar de uma série de cuidados para minimizar os riscos envolvidos. Essa afirmação pode ser adaptada para a hotelaria, onde a falta de experiência no ramo acarreta inúmeros problemas ambientais, desde uma arquitetura falha, não voltada para o lado ambiental, sem construção de local próprio para o acondicionamento de resíduos sólidos, sem encanamento apropriado para reutilização das águas dos chuveiros, sem utilização de controladores de energia nos corredores, entre outros aspectos até a falta de conscientização das pessoas que atuam diretamente no setor.

Já De Conto (2005) alerta para outro fator, quantos turistas se preocupam com os impactos do turismo sobre todas as destinações? E aí percebe-se que a responsabilidade não é somente dos meios de hospedagem, mas também das pessoas que frequentam esses empreendimentos, da quantidade de gasto energético que é gerado dentro de uma unidade habitacional, seja por esquecimento de lâmpada ligada, ou pelo uso do ar condicionado; quanto de água é desperdiçada, devido ao mau uso da torneira ou do banho demorado; quanto de resíduo é gerado pelo não aproveitamento de sobras alimentares ou ainda o quanto o turista é consciente em evitar o desperdício de recursos dentro de um hotel. Questões como essas que nos servem para refletir e analisar o quanto é complexo o tema gestão ambiental no âmbito dos meios de hospedagem.

De Conto (2005) ressalta ainda que os hotéis têm um papel ambiental importante e devem estar comprometidos a desenvolver atitudes no sentido de utilizar significativas práticas ambientais em todos os processos, cumprindo rigorosamente a legislação ambiental; minimizando o uso dos recursos naturais, a geração de resíduos sólidos, praticando a educação ambiental, procurando fornecedores com responsabilidade ambiental e comunicando abertamente sua política e práticas ambientais para quem estiver interessado; monitorando assim, o impacto ambiental desenvolvido pela atividade hoteleira. Nessa direção o referido artigo buscou identificar quais ações ambientais os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho estão realizando em seus empreendimentos, como também determinam que fatores são determinantes para a realização dessas ações.

Ter acesso às informações sobre as situações relacionadas às ações ambientais nos meios de hospedagem, bem como a conscientização e postura tomadas pelos

empresários, é importante e necessário também, para no futuro, desenvolver sistemas de gestão ambiental que visem reduzir o impacto causado no meio ambiente e contribuir para a melhoria da atividade turística e hoteleira na região Uva e Vinho.

De acordo com a NBR 14001 (ABNT, 2004) a expressão sistema de gestão ambiental pode ser definida como a parte do sistema de gestão global que inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidade, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental.

Essa norma apresenta ainda que a política ambiental é a declaração da organização, expondo suas intenções e princípios em relação ao seu desempenho ambiental global, que provê uma estrutura para ação e definição de seus objetivos e metas ambientais. Outros importantes termos dessa norma podem ser destacados e merecem atenção na adoção de órgãos ambientais: impacto ambiental e aspecto ambiental.

Segundo a norma NBR 14001 (ABNT, 2004) entende-se por impacto ambiental, qualquer modificação do meio, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte dos aspectos ambientais da organização.

Para a mesma norma NBR 14001 (ABNT, 2004) o aspecto ambiental é o elemento das atividades ou produtos ou serviços da organização que pode interagir com o meio ambiente.

Para Tibor (1996 apud BIANCHE 1998), a classificação de nomenclatura sistema de gestão ambiental, deve partir de uma política ambiental, com o estabelecimento de objetivos e metas, para a partir daí, implementar um programa para que se possa alcançar esses objetivos, buscando sempre o melhora do desempenho ambiental.

Os sistemas de gestão ambiental na hotelaria estão se tornando referências de gestão hoteleira, pois além de contribuir com o fator econômico, contribui ainda com o bem estar de seus hóspedes e funcionários, além de aumentar a renda do estabelecimento. Segundo Tachizawa (2002), ele serve para preparar a empresa para ter uma gestão integrada a todas as funções gerenciais.

A gestão ambiental estabelece algumas diretrizes:

- ⇒ Prepara uma política ambiental para a empresa;
- ⇒ Identifica os aspectos ambientais presente nas atividades;
- ⇒ Identifica as exigências legais pertinentes;

⇒ Atualiza novas tecnologias a serem utilizadas e volta suas ações para o mercado ecológico-econômico.

A partir dessas diretrizes estabelecidas, Tachizawa (2002), prepara etapas para o sistema de gerenciamento ambiental, onde em primeiro lugar, se verifica os objetivos estratégicos – decisões estratégicas – decisões operacionais – decisões ambientais e sociais.

A contribuição que Gonçalves (2004), vai além da divulgação de diretrizes, o deferido autor afirma que no Brasil, existem quatro sistemas de gerenciamento ambiental voltados para os meios de hospedagem. São sistemas com o foco de atuação nos fatores que sustentam a gestão ambiental: fator econômico, social e ambiental e eles devem ser entendidos e compreendidos como fatores de igual importância, caso contrário à vida útil do meio de hospedagem em longo prazo poderá estar comprometida. De acordo com Gonçalves (2004) esses sistemas de gerenciamento atingem os problemas e impactos que a atividade hoteleira causa ao meio ambiente, ou seja, tem o foco de atuação na educação ambiental, redução de resíduos sólidos, redução do consumo de água e energia, redução de efluentes e adequação dos fornecedores para os produtos hoteleiros.

Importantes mudanças de condutas observadas nos meios de hospedagem, têm como base a adoção de conceitos relacionados aos sistemas de gestão ambiental conceituados a seguir.

O Sistema de produção mais limpa pode ser definido como

a aplicação continuada de uma estratégia ambiental preventiva e integrada aos processos, produtos e serviços a fim de aumentar a eficiência e reduzir os riscos para os homens e o meio ambiente. (GONÇALVES, 2004, p. 86).

Para Bianchi (1998), o Sistema de gestão ambiental ISO 14001 prevê normatizar e padronizar de forma internacional os serviços da empresa através de uma série de itens relacionados ao meio ambiente. Essa padronização é realizada por auditores que verificam se as condições das empresas, nesse caso, dos meios de hospedagem, estão condizentes com as ações necessárias para obter tal certificação.

Outro sistema de gerenciamento ambiental é desenvolvido pela ABIH (2006), Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, o qual recebe o nome de Programa Hóspedes da Natureza e é divulgado pelo seu site na internet e tem como objetivo realizar as ações de forma a atingir o público em geral através da conscientização e educação ambiental dentro do segmento e que a mesma seja uma questão de bom senso

empresarial. Ele realiza a função de educar os hóspedes e funcionários para que haja preservação do entorno e as futuras gerações possam usufruir o meio ambiente, assim como na atualidade.

Para finalizar esta etapa dos sistemas de gestão ambiental nos meios de hospedagem, o sistema de Gestão Ambiental Autônomo, que é desenvolvido por algumas cadeias de hotéis (Accor hotelaria) e ou hotéis independentes, é um sistema de gerenciamento que atua de forma ambiental desde a construção arquitetônica do empreendimento hoteleiro, pois preocupa-se em construir o meio de hospedagem com canalização capaz de reaproveitar as águas residuais dos banhos e reaproveitá-las nas descargas dos banheiros. Busca ainda identificar quais ações ambientais os meios de hospedagem estão realizando em seus empreendimentos.

### **Matriz de classificação EMBRATUR**

A EMBRATUR, Instituto Brasileiro de Turismo é o órgão responsável pela regulamentação dos meios de hospedagem no Brasil. Para o instituto fazer essa regulamentação, algumas ferramentas são utilizadas, como o Regulamento Geral de Meios de Hospedagem e a Matriz de Classificação Hoteleira. O Regulamento Geral de Meios de Hospedagem estabelece critérios para que a atividade hoteleira seja desenvolvida de forma adequada, como ter relacionamento com os hóspedes, oferecer alojamento de uso temporário em Unidades Habitacionais (UH) específicas para essa finalidade, além de oferecer serviços mínimos necessários ao hóspede – possuir portaria e recepção para o atendimento e controle permanente de entrada e saída de pessoas; guardar as bagagens e objetos de uso pessoas dos hóspedes em local apropriado e ainda proporcionar conservação, manutenção, arrumação e limpeza das unidades habitacionais, instalações e equipamentos de toda a área do estabelecimento.

A Matriz de Classificação Hoteleira estabelece uma série de itens que os meios de hospedagem devem atender para que os mesmos possam utilizar a nomenclatura oficial adotada pelo Instituto Brasileiro de Turismo, ou seja, EMBRATUR. A denominação oficial é determinada pelo número de estrelas vinculados a cada tipo de meio de hospedagem:

QUADRO 1: Classificação Hoteleira

<b>CATEGORIA</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
SUPER LUXO	★★★★★ SL
LUXO	★★★★★
SUPERIOR	★★★★★
TURÍSTICO	★★★★
ECONÔMICO	★★★
SIMPLES	★★

Fonte: ABIH, 2006

Nessa Matriz de Classificação está explicitada a preocupação com o meio ambiente, através de uma série de itens relacionados ao mesmo. Os itens relacionados ao meio ambiente tem por objetivo reduzir o gasto de recursos naturais utilizados pela hotelaria, adequar os fornecedores de produtos hoteleiros no que se refere ao fornecimento de produtos mais responsáveis com o menor impacto possível à natureza, educar hóspedes e funcionários no que tange o assunto meio ambiente, minimizar de melhor maneira possível a devolução das águas servidas nos meios de hospedagem e reduzir a geração de resíduos sólidos e devolução ao ambiente, incentivando assim práticas de reciclagem. O quadro 2 salienta a importância que a matriz de classificação de meios de hospedagem têm em relação ao meio ambiente.

#### QUADRO 2: Matriz De Classificação Hoteleira - Ações Ambientais

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. Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos.
3. Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados.
4. Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes.
5. Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.

6. Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica.
7. Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo.
8. Manter monitoramento específico sobre o consumo de água.
9. Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.
10. Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes.
11. Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.
12. Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.
13. Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação.

Fonte: ABIH, 2006

A matriz de classificação da EMBRATUR serve como referência legal para que os meios de hospedagem atinjam a excelência na prestação de serviços, tanto nos setores administrativos, quanto operacionais e relacionados ao meio ambiente.

Quando se analisa o consumo de energia, o que se busca é reduzir ao máximo seu consumo, mesmo por que ele tem um custo alto, portanto, por que não realizar ações que busquem reduzir esse custo? Ou ainda, por que não utilizar novas fontes de energia, como solar ou eólica? Por que não utilizar sensores de presença nos corredores dos meios de hospedagem? Ou utilizar lâmpadas frias e de baixo consumo energético? Por que não utilizar controladores de energia nas unidades habitacionais? São perguntas como essas que a gestão ambiental, através de suas ações busca solucionar, e ainda contribuir com a natureza, reduzir gastos e conscientizar a comunidade para a importância de desenvolver ações em prol do meio ambiente.

Gonçalves (2004) ressalta que a economia atingida com a implantação de novas técnicas ambientais em relação ao consumo de energia pode reduzir significativamente seu consumo, tanto de forma natural quanto de forma econômica. Segundo Berle (1992) a energia solar e a energia eólica são fontes de energias ilimitadas e imediatamente



disponíveis para o processamento, basta somente empenho das empresas em adaptar suas tecnologias para o uso dessas novas formas de geração.

Os meios de hospedagem devem adotar ainda práticas que reduzam o consumo de água, ou seja, implementar medidas que buscam a captação da água, porém sem comprometer o nível dos cursos de água ou utilizá-los até sua escassez. Para isso não acontecer, é necessário que se adote programas de trocas de toalha por demanda, utilize-se controladores de vazão de água nas torneiras, desenvolvam-se técnicas de utilização das águas pluviais para abastecimentos dos jardins, calçadas e piscinas ou reutilização das águas dos banhos para descargas sanitárias.

Com relação aos resíduos sólidos, é importante e necessário a adoção de equipamentos apropriados e dependências específicas para manejar e embalar esses resíduos, sem comprometimento dos serviços adequados de saúde e higiene do estabelecimento e do hóspede.

De Conto (2001) evidencia ainda a importância de desenvolver estudos relacionados ao comportamento de turistas e prestadores de serviço em relação ao manejo de resíduos sólidos em meios de hospedagem. A partir de informações referentes à necessidade mais adequada a se utilizar é que um programa de ações ambientais deve ser desenvolvido visando à minimização do uso e ainda reduzir, reutilizar e reciclar os consumos pós-uso. Práticas como compostagem de materiais orgânicos, separação e venda de latas, garrafas pet, papel ou outros materiais podem ainda contribuir como fonte de renda para funcionários envolvidos direta ou indiretamente no processo.

Um programa de gerenciamento de resíduos sólidos deve ser implantado em primeiro lugar para identificar diferentes situações que podem acarretar a geração de resíduos, como quais tipos de serviços estão sendo oferecidos aos hóspedes, quais características esses setores têm, quais são as características dos hóspedes, que tipos de resíduos são gerados, como eles são acondicionados, qual o comportamento dos gerentes, cozinheiros, camareiras em relação aos resíduos sólidos, como os resíduos são tratados e qual a sua destinação final.

Cabe destacar que para minimizar a geração de resíduos, deve se ainda substituir produtos separados como condicionadores e xampus por embalagens 2 em 1, além de reutilizar papel reciclável, acondicionar lâmpadas fluorescentes, pilhas e baterias em locais apropriados, entre outras ações. Mas na verdade, o principal é haver o papel de mudança por parte das pessoas que comandam a empresa a fim de conscientizar

hóspedes e funcionários para realmente adorar um programa de gerenciamento de resíduos sólidos.

Para Petrocchi (1998) é fundamental oferecer serviços corretos aos visitantes, com cortesia e profissionalismo, e isso não é possível sem um programa de educação, treinamentos e formação profissional. Para promover a educação ambiental de hóspedes e funcionários, é necessário que se crie uma série de ações voltadas para a sensibilização e conscientização dos mesmos, onde se desenvolva cartilhas ambientais, treinamentos mostrando a importância de uma correta separação de resíduos sólidos, formas de redução do consumo de água e energia, redução de despejos de efluentes líquidos na natureza, e comprometimento de fornecedores em utilizar produtos responsáveis que não agridam tanto a natureza. Ações e políticas como essas que estão tornando-se mais frequentes no mercado e aos poucos estão adquirindo novos adeptos.

O gerenciamento de efluentes líquidos que são descartados diariamente pela hotelaria no meio ambiente, também são motivos de preocupação e merecem atenção por parte dos gestores que devem realizar ações a fim de diminuir seu despejo junto ao meio. Estações de tratamento devem ser construídas e produtos responsáveis devem ser utilizados em todas as áreas dos meios de hospedagem, principalmente no setor da governança e lavanderia, para que haja uma redução da contaminação na natureza.

Para finalizar este capítulo, salienta-se ainda que os fornecedores têm um importante papel nas práticas ambientais que os meios de hospedagem utilizam, pois a comercialização de produtos responsáveis, mais biodegradáveis auxiliam e muito na manutenção e preservação do planeta.

### **Método**

As informações foram coletadas na sede do sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho, responsável pelo monitoramento dos meios de hospedagem da deferida região que possui uma totalidade de 105 estabelecimentos localizados nos municípios de Antônio Prado, Bento Gonçalves, Carlos Barbosa, Casca, Caxias do Sul, Cotiporã, Fagundes Varela, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, Guabijú, Guaporé, Marau, Monte Belo do Sul, Nova Pádua, Nova Prata, Nova Roma do Sul, Santa Tereza, São Marcos, Serafina Correa, Veranópolis e Vila Maria, que compõe a Região Uva e Vinho. Esses municípios estão localizados a nordeste do estado do Rio Grande do Sul.

Essas informações foram adquiridas em visitas realizadas no mês de março de 2006 na cidade de Bento Gonçalves, onde se encontra a sede do sindicato. Nessas visitas foi constatado que o mesmo obteve as informações através de contato realizado com os proprietários por telefone. Foi uma abordagem investigatória semi-estruturada, não foram realizadas entrevistas diretas com os funcionários dos meios de hospedagem, as entrevistas foram aplicadas por telefone e abordaram questões qualitativas relacionadas ao meio e ações que os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho realizam, não se obteve observações *in loco* nos próprios setores dos empreendimentos hoteleiros. As entrevistas ainda, foram enviadas via fax para os mesmos que permaneceram por até duas semanas para realizar a devolução das entrevistas e abordaram assuntos relacionados ao consumo de energia, água, geração de resíduos e efluentes, educação ambiental e fornecedores.

### **Resultados**

A pesquisa apresentou como resultados preliminares uma porcentagem de meios de hospedagem que realizam ações ambientais, se considerarmos a matriz de classificação da Embratur e o aspecto ambiental relacionado a ela. Foi constatado que 21 meios de hospedagem, ou seja, 20% do total realizam algum tipo de ação ambiental em seus empreendimentos. Quando se analisa os fatores: energia, água, resíduos sólidos, efluentes líquidos, educação ambiental e fornecedores de forma individualizada, os números mostram uma realidade escassa de ações ambientais.

No que se refere ao consumo de energia, cerca de 15,23% de meios de hospedagem realizam ações que objetivem diminuir a gasto com energia, seja de forma econômica ou ambiental, isso quer dizer que poucos meios de hospedagem têm a preocupação em realizar campanhas internas de economia de energia elétrica, de apagar a luz de um ambiente onde não transitam pessoas, utilizar sensores de prevenção em todos os andares, adotar o aquecimento solar para chuveiros e torneiras, utilizar iluminação com lâmpadas frias, lâmpadas foto-célula, lâmpadas PL e possuir economizadores de energia.

Para o fator água, apenas 11, 42% de meios de hospedagem realizam ações de redução de seu consumo, talvez mais por custo econômico do que ambiental isso quer dizer que o número de ações realizadas, além de pequeno, é básico como reutilização da roupa de banho por mais um dia, disposição de redutores de vazão nas u.h.s, coleta

de água da chuva para a lavagem de automóveis, calçadas, limpeza externa e irrigação dos jardins.

No que tange as ações referentes a resíduos sólidos, 18,09% dos meios de hospedagem se preocupam em realizar coleta seletiva, separar pilhas e baterias, utilizar a compostagem entre outras ações.

Já a educação ambiental, item considerado como fundamental, para que outras ações sejam executadas, apenas 5,71% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho adotam essa prática com seus funcionários e ou hóspedes, talvez, esteja aí um dos grandes fatores determinantes para que hotelaria desenvolva de forma mais prática a gestão ambiental no segmento.

Para os efluentes líquidos, ou seja, a maneira que os meios de hospedagem devolvem a natureza o recurso utilizado, apenas 4,76% dos meios de hospedagem preocupam-se em ao menos diminuir o impacto causado pela atividade com a utilização de estações de tratamento ou equipamento similar instalados nos hotéis.

Para finalizar, 11,42% dos estabelecimentos procuram adotar políticas de preocupação com fornecedores, onde busca realizar compras responsáveis, analisar marcas ou utilizar produtos menos nocivos ao meio ambiente.

### **Conclusão**

Dentro da hotelaria, a gestão ambiental é tão importante e promissora que cada vez aumenta o número de meios de hospedagem preocupados e interessados em desenvolver políticas, práticas sustentáveis e ações ambientais com o objetivo de diminuir os efeitos dos impactos no meio ambiente que a atividade faz. De acordo com a NIH 54 do Instituto de Hospitalidade (2004), vem pontuar uma série de questões relacionadas a práticas ambientais, estabelecendo critérios mínimos de desempenho a cerca da sustentabilidade e permitindo aos empreendimentos formularem políticas respeitando os requisitos legais e informações referentes, entre outros, aos impactos ambientais. Com base nessa norma, podem ser tomadas decisões de se utilizar uma gestão mais responsável, que não agrida tanto o meio ambiente.

Dentro da gestão ambiental, os fatores relacionados ao consumo de energia, consumo de água, geração de resíduos sólidos, efluentes líquidos, educação ambiental e fornecedores são considerados como elementos fundamentais para que a organização desenvolva uma gestão voltada para o tripé da sustentabilidade, ou seja, uma gestão

voltada para o meio econômico, ambiental e social. Esses fatores sofrem a influência de várias ações que devem ser realizadas com o intuito de proteger o meio ambiente, sociedade e contribuir ainda para o aumento econômico da empresa.

Além de estudos práticos sobre o tema gestão ambiental na hotelaria como o apresentado neste artigo, se verifica a necessidade de ampliar os estudos no campo científico, buscando para isso a utilização de critérios mais concretos, métodos científicos de coleta de dados e referenciais teóricos para a fundamentação de trabalhos.

Em síntese, a gestão ambiental é de suma importância para a continuidade da vida dos estabelecimentos, desde sua fase inicial, passando pelo controle de um órgão fiscalizador e desenvolvendo ações que busquem a sustentabilidade do empreendimento, para que assim, as futuras gerações não sofram influências e possam usufruir da natureza e de todos os recursos naturais disponíveis.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14001**: sistema de gestão ambiental – requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro, 2004.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

ALMEIDA, J. R. de; MELLO, C. dos. S; CAVALCANTI, Y. **Gestão ambiental: planejamento, avaliação, implantação, operação e verificação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Tex Editora, 2004.

ANDRADE, R. O. B. de; TASCHIZANA, T; CARVALHO, B. de. **Gestão ambiental: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2002.

BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Editora Saraiva, 2004.

BELLI, A.; HEINECK, L. F. M; FILHO, N. C. **Análise – Avaliação de Hotéis. Turismo em Análise**. São Paulo, v.9, n.2, nov. 1996.

BIANCHI, A. **Diagnóstico para a implantação de um programa de gestão ambiental**. 1998. 110 f. Monografia de Graduação (Engenharia Química) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 1998.

DE CONTO, S. M. Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem. In: TRIGO, L. G. G. / Org. **Análises regionais e globais do turismo**. São Paulo: Roca, 2005.

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. Disponível em <http://www.embratur.gov.br>. Acesso em 19 de mar. 2006.

INSTITUTO ETHOS. Disponível em: <http://www.ethos.gov.br> Acesso em 14 de março de 2006.

PETROCCHI, M. **Turismo: planejamento e gestão**. 5.ed. São Paulo: Futura, 1998.

REDE DE HOTEIS ACCOR. Disponível em: <http://www.accorhoteis.com.br> Acesso em 14 de março de 2006.

REGIÃO UVA E VINHO. Disponível em: <http://www.regiãouvaevinho.com.br>. Acesso em: 13 de mar. 2006.

SINDICATO DE HOTEIS, RESTAURANTES, BARES E SIMILARES. Disponível em: <http://www.sindiregiao.com.br> Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho 2006. Acesso em 13 de março de 2006.

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