

## **A Gestão Ambiental de Resíduos Sólidos no Setor Hoteleiro <sup>1</sup>**

Kerley dos Santos Alves<sup>2</sup>  
José Euclides Alhadad Cavalcanti<sup>3</sup>  
Centro Universitário UNA

### **Resumo**

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 de resíduos sólidos na rede hoteleira de Ouro Preto. Para tanto se torna necessário definir estratégias de gestão de resíduos sólidos aplicadas nas empresas hoteleiras como forma de minimizar o impacto do turismo sobre o meio ambiente. 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 demonstram compromisso com o desenvolvimento sustentável, restringindo a sua responsabilidade ambiental as pressões da legislação.

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

### **Introdução**

A gestão ambiental está diretamente ligada ao desenvolvimento do turismo, tendo em vista que ele tem como atrações elementos históricos, culturais e naturais existentes no pólo receptor. Dentre as potencialidades turísticas existentes, as cidades históricas despertam o interesse do visitante. Entretanto, o desenvolvimento do turismo em cidades históricas, que por suas características exercem grande atratividade, pode provocar um excesso de demanda e a expansão da oferta, agredindo e descaracterizando o meio ambiente.

O segmento hoteleiro, em particular, sofre cada vez mais pressões no que se refere à demonstração de um bom desempenho em relação às questões ambientais. As formulações destacadas para analisar a relação do turismo com o uso de estratégias eficientes de gestão

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GT “Gestão Ambiental no Turismo e Hotelaria “ do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 7 a 8 de julho de 2006.

<sup>2</sup> Turismóloga, professora no curso de turismo da Faculdade Estácio de Sá- Belo Horizonte e do Centro Federal de Educação Tecnológica de Itabirito/ CEFET-MG. Mestranda em Turismo e Meio Ambiente pelo Centro Universitário UNA. E-mail- kerleyalves@ig.com.br

ambiental no setor hoteleiro surgiram com base no entendimento das tensões ocorridas em cidades históricas turísticas.

A cidade de Ouro Preto em Minas Gerais, cidade histórica e turística por excelência, atrai grande número de turistas, nacionais e estrangeiros. Ela foi a 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. Neste contexto o artigo tem por objetivo geral analisar as estratégias de gestão resíduos sólidos, aplicadas na rede hoteleira de Ouro Preto. Especificamente, procurou-se identificar os sistemas de gestão de resíduos utilizados nos empreendimentos hoteleiros de Ouro Preto e verificar a importância dispensada pelos hotéis à gestão ambiental.

Para fins de análise foram aplicados questionários constando de perguntas semi-estruturadas e estruturadas aos funcionários de todas as categorias de meios de hospedagem de Ouro Preto, dos quais 64 empreendimentos participaram da pesquisa.

A pesquisa de campo foi realizada nos meses de 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, documental os resultados obtidos nas pesquisas foram combinados com a finalidade de buscar uma resposta para o problema da presente pesquisa, que embora se ajuste numa perspectiva teórica, está voltada para uma aplicação prática, já que busca contribuir com a melhoria da qualidade e eficácia das decisões tomadas pelos gestores dos hotéis no que diz respeito a gestão ambiental de energia e resíduos sólidos.

### **O Segmento Hoteleiro**

---

<sup>3</sup>Phd., professor do mestrado em Turismo e Meio Ambiente do Centro Universitário UNA. E-mail-jose.cavalcanti@una.br

Empresas do segmento hoteleiro começam a priorizar ações ambientais, introduzindo-as de forma sistemática nos seus modelos de gestão, assim como acompanhando e registrando os benefícios econômicos que estas poderão trazer para o empreendimento. Este, por certo, é o grande desafio que toda empresa que atua nesse segmento terá que obrigatoriamente vencer para se manter competitiva e atuante. 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, sofre 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 apenas atrelado à qualidade dos serviços diretamente prestados, mas, fundamentalmente, associado à implementação da estrutura de gestão ambiental, ou seja, à qualidade ambiental.

Segundo Pellegrini Filho (2001) “existe uma enorme potencialidade de recursos 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 recebe 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 como 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. (Pellegrini Filho, 2001).

Transformar a cidade em lugar turístico requer a criação de infra-estrutura turística<sup>4</sup> e melhorias ambientais<sup>5</sup>. 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 tais como, questões referentes ao ambiente construído, distribuição do comércio e dos serviços no centro da cidade, a condição dos edifícios e 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 do desenvolvimento, mas devem ser vistas como a possibilidade de ajustes entre o desenvolvimento e a conservação do ambiente existente.

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

### **Gestão Ambiental e hotelaria**

Há um novo paradigma sendo identificado, onde 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. Cria-se assim a expectativa de 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 a disposição dos empresários do setor. Para Gonçalves (2004), 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. 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 et al. (2002) enfatizam que a estrutura do setor, com unidades operacionais amplamente dispersas em alguns dos mais frágeis ambientes naturais, bem como em cidades históricas e antigas, significa que seu impacto ambiental pode ser bastante significativo nos níveis macro e micro.

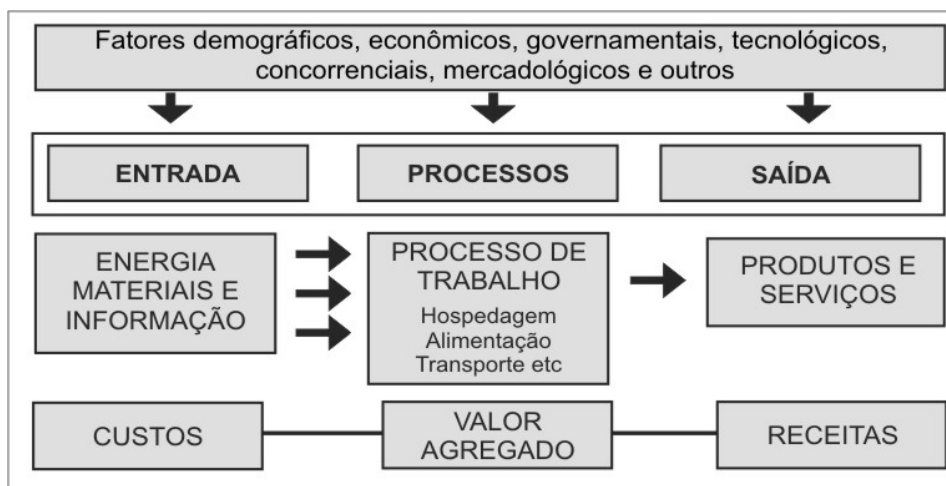
Cooper et al. (2002) salientam que na maioria dos países, as empresas hoteleiras estão dominadas por operações pequenas e familiares, que se desenvolveram juntamente com o setor do turismo, já no início do século XX e, em particular, depois de 1945.

A hotelaria brasileira se aperfeiçoa, cria conceitos próprios, define as diversas categorias de estabelecimentos e determina regras e normas que direcionam seus processos administrativos, atividades de um modo geral, agora influenciadas pelas experiências

americana e japonesa, derivando daí estratégias de planejamento participativo, processos grupais para a decisão e ação, e os conceitos de qualidade. Contudo, as exigências

ambientais são insuficientes, pois o mercado hoteleiro no Brasil, constituído por inúmeros pequenos empreendimentos hoteleiros, que vistos isoladamente consomem relativamente pouca energia, água, alimentos, papéis e outros tipos de recursos, em comparação com segmentos que causam danos diretos ao meio ambiente através das diversas formas de poluição.

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, tendo em vista que ele 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 1.0.



Fonte: Adaptado de Petrocchi (2002).

Figura 1.0 Visão sistêmica no turismo

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, salienta 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 (1981) afirma que “entender as coisas sistemicamente significa, literalmente, colocá-las dentro de um contexto, estabelecer a natureza de suas relações”.

Na perspectiva funcionalista sistêmica, 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.

Para de Conto (2005), constituem resíduos sólidos de um meio de hospedagem:

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

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, efluente líquidos, emissão de gases).

Crosby (1992) afirma 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. Dentro desta orientação, editou o “Manual Melhoras Ecológicas para seu Hotel” onde ele orienta na administração racional e tratamento dos resíduos sempre ressaltando no binômio *economia e meio ambiente*.

Segundo Cooper et al. (2002), a literatura sobre os impactos sociais e ambientais do turismo é muitas vezes parcial. Além disso, a sua implementação exige que os envolvidos estejam totalmente informados das repercussões ambientais de atividades.

Conforme Goeldner (2002), se quisermos que o turismo ecologicamente sustentável se torne uma realidade, serão necessárias iniciativas por parte de todos os envolvidos no cenário turístico, começando com os próprios turistas. Eles são responsáveis e devem se educados em relação a essas obrigações e responsabilidades no sentido de contribuir para o turismo social e ambientalmente responsável. Segundo Ricci (2002), os planos de redução de desperdícios de água, energia etc. são geralmente compostos por ações isoladas, não possuindo uma abrangência de um programa de gestão ambiental; eles são focados em ações localizadas e de resultado imediato. Já o sistema de gerenciamento ambiental - SGA é composto por ações sistemáticas e que abrangem toda organização com um planejamento a médio e longo prazo; a redução de desperdícios é parte do programa que é muito mais amplo.



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 as

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. 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 – PCTS<sup>6</sup>, coordenado pelo Instituto de Hospitalidade (IH) com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, da Agência de Promoção das Exportações – APEX Brasil e do Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável - CBTS, além das iniciativas das grandes cadeias hoteleiras, Accor, Meliá, Marriot, entre outros, que criaram programas ambientais próprios.

Hotéis localizados em ambientes frágeis tais como cidades históricas oferecem ameaças ao patrimônio. Tais ambientes precisam ser gerenciados com a devida sensibilidade e responsabilidade 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 et al., 2002).

---

<sup>6</sup> O PCTS 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), parte 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 de gestão responsável pelo meio ambiente, Hóspedes da Natureza adota três princípios básicos:

Princípios Básicos		Objetivos
<b>I</b>	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.
<b>II</b>	. 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.
<b>III</b>	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).

### A Gestão de Resíduos em Ouro Preto

A cidade de Ouro Preto há muitos anos é uma das principais destinações turísticas do país. Sendo considerada no *trade* turístico a “jóia” do turismo histórico de Minas Gerais, deve zelar pela integridade ecológica do local.

As informações coletadas constataram que nenhuma empresa hoteleira de Ouro Preto possui sistema formal de gerenciamento ambiental e que as estratégias de minimização de impactos ambientais quando implementadas destacam ações reativas. A conscientização sobre a 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 relativa à utilização de produtos e embalagens que não podem ser reciclados.

As respostas das empresas pesquisadas em relação aos novos desafios ocorreram em duas fases, muitas vezes sobrepostas, no que tange às limitações atuais e potenciais dos hotéis, conhecidas por seus gerentes, reafirmando o grau de conscientização em que se encontram no que refere a questão ambiental dentro das empresas. A maioria sabe da importância do gerenciamento ambiental, porém não desenvolve processos integrados ao meio ambiente. Destacam como fator limitante à questão ambiental na empresa, o alto custo para a implementação de processos alternativos e ausência de mão de obra específica qualificada como forma de conquistar maior eficiência nos processos e conscientização ambiental.

De acordo com a amostra, aproximadamente 8 % do total de pesquisados confirmaram a importância efetiva do operacional, 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, a reciclagem de resíduos. Estes 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 na também 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 numa administração horizontalizada, os programas devem ser direcionados com conteúdo de conhecimentos específicos para cada tipo de público-alvo da empresa tais como a participação da gerência no envolvimento e direcionamento das políticas ambientais, e incentivos ao operacional a fim de alcançar o comprometimento à

política, objetivos e metas, além de incentivar um senso de responsabilidade individual e coletiva.

Discutindo ainda sobre a adoção e difusão de inovações nas empresas, os obstáculos encontrados na implementação de inovações podem ser divididos em motivação

insuficiente por parte dos colaboradores, intimidação tecnológica e falta de recursos, sendo que a falta de comprometimento da alta gerência com o processo impede a superação desses obstáculos. A pesquisa aponta alguns fatores de êxito predominantes na implantação de novas tecnologias tais como o incentivo à inovação e ao conhecimento, mais 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 recurso apontada como dificultador à utilização de novas estratégias de gestão de resíduos pode ser minimizada através da priorização dos investimentos, criatividade, estabelecimento de parcerias e ainda capacitação e incentivos aos colaboradores e gestores dos empreendimentos hoteleiros de Ouro Preto.

### **A Relevância da Gestão Ambiental nos Meios de Hospedagem de Ouro Preto na Perspectiva dos Empreendedores**

Em se tratando do fator ambiental relacionado a importância dispensada pelos hotéis à gestão ambiental do setor hoteleiro, 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 especificamente se os funcionários são incentivados a reduzir, reutilizar ou reciclar através de treinamentos ou qualquer outro método, cabe mencionar que a garantia da satisfação dos hóspedes está diretamente relacionada ao aperfeiçoamento contínuo dos processos organizacionais, bem como da melhoria da qualidade de gerenciamento das

organizações hoteleiras, onde os clientes internos necessitam estar preparados e motivados para esse contexto. Constatou-se que na maioria das empresas entrevistadas os funcionários ignoram as novas possibilidades do gerenciamento ambiental e até mesmo as iniciativas, demonstrando desconhecimento dos processos da empresa, falta de autonomia, sem compreender o sentido do seu trabalho.

Assim sendo, as empresas necessitam desenvolver políticas de recursos humanos que estimulem seus funcionários à busca da profissionalização através do envolvimento e 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. Logo, à medida que se reconhecem como parte do processo, elevarão a autoconfiança e terão condições para utilização dos novos conhecimentos em prol da qualidade dos serviços prestados. Ao invés de economizar em tudo que esteja relacionado aos recursos humanos, considerando o precioso valor destes como impulso na melhoria dos serviços e satisfação das expectativas dos hóspedes.

A inclusão da variável ambiental no gerenciamento de resíduos do setor hoteleiro requer uma preparação dos membros da empresa para que esta mude sua concepção imediatista e conseqüentemente a atuação em relação ao meio ambiente, uma vez que este se apresenta como uma necessidade bastante recente no meio empresarial.

### **Considerações Finais**

As barreiras e repressões aos movimentos verdes são removidas progressivamente neste cenário, onde a gestão ambiental torna-se um fator predominante. Ela representa a quebra de paradigmas de certa forma impulsionada pelas pressões da legislação por uma maior qualidade ambiental. Esta pesquisa aponta 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 paulatinamente, seja crescente o número de hotéis que se mostram preocupados com a

questão ambiental. Apesar das mudanças, a maioria dos empreendimentos hoteleiros brasileiros buscam obter lucro a curto prazo e não demonstram compromisso com o desenvolvimento sustentável, restringindo a sua responsabilidade ambiental às pressões da legislação.

Os impactos do turismo precisam ser monitorados num esforço contínuo, o que não é em si uma tarefa fácil. O ideal é adaptar as estratégias adequadas a cada empreendimento. Destaca-se como uma estratégia importante investir em tecnologias limpas, que demonstram a vontade do grupo em ampliar sua credibilidade como empresa ambientalmente responsável. Também devem ampliar a relação amistosa entre a empresa e o entorno através 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 ecologia.

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. Isto implica em planejar adequadamente o gerenciamento ambiental do equipamento aprimorando continuamente as políticas, princípios básicos e as estratégias de planejamento ambiental.

## **Bibliografia**

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS. *A Indústria do Turismo no Mundo e no Brasil. ABIH Nacional*. Disponível em [http://www.abih.com.br/historia.historia\\_industria\\_tur.htm](http://www.abih.com.br/historia.historia_industria_tur.htm). Acesso em 12/04/2005.

\_\_\_\_\_. *A Nova Matriz de Classificação Hoteleira*. ABIH RS. Disponível em [http://www.abih.com.br/sist\\_class.htm](http://www.abih.com.br/sist_class.htm). Acesso em 28/01/2005.

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

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

COOPER, C., et al. *Turismo, Princípios e Prática*. Porto Alegre: Bookman, 2002.

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

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

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

GOELDNER, C.R.; RITCHIE, J.R.B.; MACINTOSH, R.W. *Turismo: princípios, práticas e filosofias*. 8ªed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

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

MASTNY, L. Redirecionando o Turismo Internacional. In: FLAVIN, C. *O Estado do Mundo 2002. Especial Rio+10*. Salvador: Universidade Livre da Mata Atlântica/UNESCO, 2002

PELLEGRINI FILHO, A. *Ecologia, cultura e turismo*. Campinas, SP: Papyrus, 2001.

PETROCHI, M. *Turismo: planejamento e gestão*. São Paulo : Futura, 1998.