

Gerenciamento e práticas ambientais em meios de hospedagem

Suzana Santos Campos¹

Resumo: Este artigo enfoca os meios de hospedagem e sua relevância no setor de turismo e apresenta propostas já existentes de gestão ambiental na hotelaria. Considera o empreendimento hoteleiro como causador de impactos ambientais e por isso ele deve investir em tecnologias limpas. Reconhece a consciência da população quanto aos problemas ambientais vigentes e sua busca por serviços de qualidade e empresas ambientalmente responsáveis. Objetiva assim, despertar o leitor para a viabilidade econômica, social e ambiental na aplicação de práticas ecológicas nos meios de hospedagem. Para se atingir este objetivo, apresenta a política adotada pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), pela implantação do Programa Hóspedes da Natureza; como se aplicar a qualidade total na hotelaria, adquirindo as certificações ISO 9000 e ISO 14000 e apresentando o Programa de Redução de Lixo do Hotel Bühler, por considerar um exemplo de gestão ambiental.

Palavras-chave: hotelaria, turismo, impacto ambiental, gestão ambiental.

Introdução

O turismo atinge um grande número de serviços e equipamentos, além da própria infra-estrutura local e seus atrativos para atender e satisfazer o turista. Para a formação de uma oferta turística completa, vários são os espaços ocupados e utilizados para o bom funcionamento de uma dinâmica tão complexa proporcionada pela atividade turística.

Entende-se que assim como em qualquer atividade exercida no turismo, a infra-estrutura básica e os equipamentos e serviços turísticos devem atentar para a conservação e manutenção dos recursos naturais, priorizando e preocupando com as questões ambientais, além de prezar por uma alta qualidade dos serviços prestados.

Conscientes de que é uma questão de bom senso empresarial e cultural investir na conservação do meio ambiente e que, à medida que avançamos em direção a um mundo mais populoso, mais consumista e mais ameaçado pela poluição e pela degradação ambiental, este tema vai se tornando mais presente na vida de cada cidadão. Com os empreendimentos

¹ Universidade Federal de Viçosa. E-mail: suzanacampos@ufv.br

hoteleiros não deve ser diferente, estes estão assumindo uma postura de vanguarda e de coerência ao propor programas próprios de responsabilidade ambiental, por meio de um gerenciamento ambiental.

Portanto este artigo pretende contribuir com propostas de minimização dos impactos ambientais decorrentes do processo de operação do setor de hospedagem sobre o meio ambiente. Tal discussão visa, também, analisar as possíveis alternativas de que uma produção mais limpa desta atividade, ou seja, com a aplicação de tecnologias limpas no processo de operação de um hotel, traz ganho: ao ambiente, benefícios à sociedade, ao turismo, e ao negócio hoteleiro. Para isto, a introdução de tecnologias limpas nada mais é do que a utilização de medidas e técnicas a favor da redução de resíduos; de estratégias de reutilização de água e de redução no consumo de energia; geração de menos poluentes entre outras ações que tenham como finalidade evitar danos ambientais.

Sociedade e conscientização ambiental

A introdução de formas de gestão ambiental nos meios de hospedagem se justifica porque se deve agir de forma ambientalmente sustentável em qualquer setor da sociedade, além do que, é sabido o elevado índice de crescimento que o turismo tem apresentado nos últimos anos, tanto no contexto econômico mundial quanto no nacional. Assim, acredita-se que promover uma gestão responsável e sustentada dos recursos naturais deverá ser um dos objetivos principais de qualquer empreendimento hoteleiro.

Atualmente, a maioria da população tem consciência em relação aos problemas ambientais que o mundo vive, e que esta, munida de informações, já procura consumir produtos que levam em consideração o benefício dos ambientes econômicos, naturais e socioculturais. Os empresários do setor de hospedagem buscam se adequar a esta realidade procurando órgãos competentes e consultorias na área, a fim de promover a gestão ambiental em seus estabelecimentos.

Segundo GAZONI (2005, p. 110) “há um grande aumento na produção de manuais de boas práticas na hotelaria, conseqüência da ampliação da demanda internacional por empreendimentos ambientalmente responsáveis”. O autor ainda completa dizendo que:

Em síntese, essas práticas concentram-se principalmente em: gestão do uso de energia; gestão do uso da água; gestão da destinação de resíduos; uso de produtos potencialmente poluentes; contribuição para a biodiversidade e conservação da

natureza; contribuição para o desenvolvimento comunitário; sistemas de gerenciamento ambiental; sistema de informações e práticas de consumo.

Após reconhecimento das áreas de maior preocupação dentre as práticas sustentáveis já aplicadas à hotelaria, este artigo apresenta a seguir, alguns programas e algumas ações ambientais que já existem para o setor hoteleiro. Desta forma, consegue-se mostrar como é possível este equipamento turístico se enquadrar aos critérios de gestão ambiental e fazer algo que vá de encontro à crise ambiental a qual vivemos.

Programa Hóspedes da Natureza

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), principal representante do setor hoteleiro no país, desde 1999 vem implantando o Programa Hóspedes da Natureza (PHN), pois acredita que a gestão ambiental deve se tornar presente na vida desse segmento. A criação e execução deste Programa entre os associados e a indústria hoteleira em geral teve um papel pioneiro para a adoção efetiva de práticas sustentáveis na hotelaria. Atualmente o PHN se encontra em fase de reformulação, o que não impede que seja abordado seu funcionamento e importância.

Sobre a atitude da ABIH, quanto à elaboração do PHN, GONÇALVES (2004, p. 79) afirma que:

A ABIH assumiu a responsabilidade de fomentar os sistemas de gestão ambiental na hotelaria nacional, pois entende que esse segmento interage de forma direta e permanente com a comunidade, os parceiros, os fornecedores, os funcionários e os hóspedes, tornando-se, assim, um agente de impactos.

O autor acredita que essa é uma importante decisão da ABIH e está intimamente alinhada com a política do governo brasileiro para o meio ambiente e desenvolvimento sustentável do turismo, vindo também ao encontro das ações internacionais promovidas pelo Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP), pelo *World Travel Tourism Council* (WTTC) e pelo *International Hotel Environmental Initiative* (IHEI).

A ABIH e o Instituto de Hospitalidade² (IH) assinaram no dia 11 de março de 2004, em cerimônia realizada em Brasília, no Ministério do Turismo, um histórico convênio de

² Criado em 1997, o Instituto de Hospitalidade (IH) é uma organização não-governamental brasileira que tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento sustentável do Brasil por meio do aprimoramento do setor de turismo. Com atuação nacional e ampla articulação, o IH trabalha estrategicamente criando e implementando projetos para o desenvolvimento e a qualificação de pessoas, empreendimentos e destinos. Entre os exemplos de

cooperação que irá contribuir de forma relevante para o desenvolvimento sustentável do turismo no Brasil e particularmente para a consecução das metas previstas no Plano Nacional do Turismo – PNT.

Esse Convênio consolida uma longa trajetória de parcerias entre a ABIH e o IH. Desde a criação do IH, a ABIH é membro de seu quadro de associados fundadores, membro do Conselho de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo e do Comitê Diretor do Programa Certificação em Turismo Sustentável (PCTS).

O PCTS é um programa de abrangência nacional que vem sendo desenvolvido pelo IH, em parceria com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável (CBTS), com o apoio da Agência de Promoção de Exportações do Brasil (APEX) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Destaque-se que o programa inclui uma componente de assistência técnica e promocional para as empresas comprometidas com o turismo sustentável. O PCTS vislumbra-se que o Brasil forma uma imagem de um destino responsável, que promove o desenvolvimento do turismo de forma sustentável, gerando divisas, criando oportunidades de trabalho e renda, conservando sua riqueza natural e patrimônio sócio-cultural, ao mesmo tempo em que promove a melhoria da qualidade de vida de sua população.

A partir de março de 2004 a ABIH passou a adotar a Norma "Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade" do PCTS como referência para o seu programa e, conseqüentemente, para a concessão do selo do PHN. Esta Norma especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de Meios de Hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, sócio-culturais e econômicos significativos.

A ABIH acredita que se você e seu hotel não fizerem nada pelo meio ambiente seus concorrentes poderão estar fazendo e que a cada dia mais e mais hóspedes estão se tornando ambientalmente conscientes. Portanto a falta de cuidados com o meio ambiente poderá prejudicar o turismo local, e conseqüentemente inviabilizar o seu negócio. A ABIH ainda afirma que operadoras internacionais de turismo estão assumindo compromissos com a Organização das Nações Unidas para trabalharem de forma ambientalmente ativa, sendo que a

exaustão dos recursos naturais tem motivado as autoridades públicas a tornar as legislações e fiscalizações ambientais mais rígidas.

Sabendo de sua representação no setor hoteleiro e atenta a esta realidade, a ABIH por meio do PHN dá oportunidade às empresas interessadas de começarem a se adequar às responsabilidades ambientais tão vigentes e importantes na atualidade.

Uma avaliação chamada de diagnóstico inicial culminará em um relatório que apresentará um conjunto de recomendações e alternativas de solução que permitirá, de forma prática, aos administradores do hotel planejar e avaliar com bastante precisão as ações que precisarão ser desenvolvidas.

Já com bastante clareza sobre o trabalho que precisará ser desenvolvido, os administradores do hotel indicarão os membros de sua equipe que participarão do curso de formação de Responsáveis pela Qualidade Ambiental (RQA's) e que ficarão responsáveis pela implantação das ações planejadas.

O Programa sugere que este processo seja iniciado pelas ações sem custos e de baixo investimento, mas que mantêm a condição de produzir resultados em curto espaço de tempo e que parte ou a totalidade dos resultados financeiros produzidos a partir da implantação das ações, sejam reinvestidos no próprio programa como forma de garantir sua continuidade e desenvolvimento.

A partir das avaliações internas de evolução do programa, e o equipamento hoteleiro tendo alcançado os níveis adequados, o hotel deve solicitar a presença de um avaliador/auditor credenciado pelo programa para a aplicação de um novo *checklist* ambiental. Alcançando a pontuação mínima estipulada, o PHN emitirá o *Selo ABIH de Compromisso Ambiental*.

Nesta fase final caracterizada por GONÇALVES (2004, p. 83) como “A busca pela certificação ambiental”, a ABIH por meio do Programa será responsável pela manutenção de todos os serviços e benefícios das fases anteriores, bem como será disponibilizada consultoria especializada para implantação de um sistema ambiental internacionalmente reconhecido.

Além disso, será desenvolvido um amplo programa de divulgação dos hotéis participantes por meio de uma *homepage* com o apoio das entidades internacionais parceiras, como a IHEI, Unep (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente) e IH&RA (Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes). Também será disponibilizada aos estabelecimentos participantes uma base de

dados contendo uma relação ampla de fornecedores que ofertam produtos, equipamentos e serviços que possam auxiliar os hotéis na busca pela responsabilidade ambiental.

Esta fase é chamada de “busca pela certificação ambiental” porque diferentemente da certificação ISO 14000, por exemplo, e que será apresentada a seguir, o Programa Hóspedes da Natureza não é uma certificação e sim uma política.

Qualidade total / ISO 9000 e ISO 14000

Quando fala-se em Turismo e Hotelaria, pensa-se nos serviços oferecidos por estes segmentos. Portanto, se sua principal característica é a prestação de serviços, por meio da venda de diversos produtos por eles ofertados, estamos falando de uma mão-de-obra atendente e de um cliente consumista. A relação de compra, venda e consumo dos produtos ofertados pelo turismo se difere da maioria de outros produtos. A característica principal do produto turístico é sua intangibilidade, ou seja, as pessoas não adquirem um objeto e nem podem transportá-lo. Ao mesmo tempo este também não é um produto que se permite estocar ou vender posteriormente. Em um hotel, por exemplo, se não vende a hospedagem, ou melhor, uma determinada Unidade Habitacional (UH) a um cliente hoje, amanhã não se poderá efetivar sua venda duas vezes, desta forma, o hotel perdeu a chance de vender seu principal produto.

Esta reflexão sobre determinadas características do setor facilita a compreensão sobre a importância da qualidade dos serviços prestados. Um hotel deve ter excelentes profissionais, ótimas instalações e uma gestão competente para que o seu serviço possa ser vendido. Portanto, para o sucesso e manutenção de um hotel no mercado de trabalho este deve ter qualidade. Feigenbaum diz que qualidade é “o total das características de um produto ou serviço referentes a marketing, engenharia, manufatura e manutenção, pelas quais o produto ou serviço, quando em uso, atenderá às expectativas do cliente” (CHIAVENATO, 2003, p.581).

Não importa o tamanho, estrutura, quantidade de UHs e serviços ofertados e nem o número de funcionários que o empreendimento possui, pois a finalidade é sempre satisfazer o consumidor final, e para isto, tudo e todos devem trabalhar para se atingir a qualidade total. Como diz LACOMBE; HEILBORN (2003, p.462) “Qualidade total é um sistema de administração que visa a obter qualidade em todas as áreas de atuação”.

Sendo assim, o hotel deve apresentar qualidade em todos os seus setores, sejam eles operacionais, táticos ou estratégicos. Transportando os mandamentos da qualidade total, imagine um hotel e sua principal fonte de renda - a venda de UHs. O cliente é a pessoa mais importante, pois a partir dele seu produto lhe renderá lucro. Cada membro da organização deve ter autonomia para resolver os problemas apresentados pelo cliente, pois este quer uma solução imediata, e como o hotel vende serviços, os prestadores têm que ser capacitados para solucioná-los sem muita burocracia. Estar atento às mudanças de mercado e se adequar e criar novas alternativas, como, por exemplo, estar à frente das questões ambientais, procurando alternativas coerentes com a minimização dos impactos negativos referentes ao meio ambiente natural, social e econômico. Elaboração de um planejamento participativo, cujos funcionários são membros integrantes e participantes do processo de elaboração e execução dos objetivos e metas do hotel, pois a maioria deles lida diretamente com o consumidor final – o hóspede. Em resumo, a qualidade dos serviços é fundamental para a manutenção das taxas de ocupação dos hotéis e a melhoria da qualidade passa por todos os membros desta organização, os quais terão que se envolver no direcionamento do equipamento hoteleiro, eliminando desperdício, defeitos e atrasos.

Como forma de introduzir uma melhoria contínua no padrão de atendimento do estabelecimento e diferenciação do produto, os hotéis têm procurado certificar os padrões de qualidades dos serviços oferecidos com base nas normas estabelecidas pela ISO.

Apresentaremos agora, de forma sucinta, as normas ISO da série 9000 e da série 14000, pois acreditamos que estas estão muito próximas e se complementam.

O ISO 9000 e ISO 14000 são certificados fornecidos no Brasil pelo Inmetro, como órgão certificador oficial, credenciado pela ISO, que atestam que um produto possui consistentemente padrões de qualidade reconhecidos como excelentes em termos internacionais. (LACOMBE; HEILBORN (2003, p.469)

O certificado ISO 9000 declara que a empresa que o possui implantou de forma adequada o sistema de gestão da qualidade total. A principal vantagem para a empresa é estar na relação das que dão prioridade à qualidade, assegurando aos clientes que organismos internacionais atestam a qualidade do produto.

Há dois tipos de padrões ISO: os Normativos (que especificam requisitos passíveis de auditorias, que devem ser preenchidos para a certificação) e os Informativos (que somente orientam, não sendo exigidos para a certificação).

A norma ISO 14001 é o único padrão normativo sobre o sistema de gestão ambiental. Por outro lado, a norma ISO 14004 é um padrão informativo que orienta a implementação da ISO 14001.

GONÇALVES diz que é importante relatar que a ISO 14001 é uma norma de gestão ambiental, não de desempenho ambiental. Desse modo, ela define os elementos-chave que constroem um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) sem definir com precisão, no entanto, o modo como devem ser organizados ou implementados. Assim, cada organização fica livre para adaptar o SGA às suas necessidades particulares. A ISO 14001 não define níveis, valores ou critérios de desempenho, permitindo que cada organização estabeleça seus próprios reguladores da legislação nacional, estadual e municipal, bem como requisitos organizacionais.

Programa de Redução de Lixo do Hotel Bühler

O Programa de Redução de Lixo do Hotel Bühler é mais uma forma de gestão ambiental adaptável a qualquer meio de hospedagem que tenha consciência e principalmente, sensibilidade para implementar de fato, uma administração que combata localmente os problemas ambientais.

O Hotel Bühler é o hotel mais antigo em atividade em Visconde de Mauá, no estado do Rio de Janeiro, região considerada um paraíso ecológico e tem como principal atividade o turismo. O Hotel fica localizado a 20 km do asfalto, numa região onde o abastecimento de todo tipo ainda é precário e irregular.

Apesar do empreendimento contar com apenas 21 (vinte e uma) UHs, oferece a seus hóspedes pensão completa, ou seja, café da manhã, almoço e jantar, o que pode representar cerca de 200 refeições por dia. Isto gera uma quantidade significativa de resíduos, o que preocupou a equipe do Hotel quanto à destinação do lixo orgânico.

Quanto ao lixo reciclável, já haviam encontrado uma solução, separando-o e enviando a uma instituição beneficente, a 40 km de Visconde de Mauá, que recebia doações de todos os tipos, inclusive de materiais recicláveis, os quais eram vendidos para uma recicladora da região e com a renda obtida melhorava as condições de atendimento do local.

Antes de qualquer outra coisa era preciso: criar novas rotinas; treinar funcionários; orientar os hóspedes; separar criteriosamente o lixo; organizar um depósito para recicláveis ou lixo limpo; providenciar um destino e transporte para os recicláveis; e dar um destino aos resíduos que permanecem no hotel.

Desta forma, a matéria orgânica vai para o composteiro, que é uma espécie de reservatório onde são depositados restos de alimentos e outros tipos de lixo orgânico para iniciar o processo de decomposição. Sabonetes, óleo, velas, latas e cascas de ovos são reutilizados. Produtos de difícil decomposição (como filtros de cigarro, fraldas descartáveis, absorventes higiênicos, etc.) são armazenados em separado. Baterias, pilhas e outros produtos que contêm materiais tóxicos e poluentes são encaminhados para fabricantes ou para aterros controlados. E pequenos resíduos não recicláveis podem entrar na massa de lajotas de cimento, feitas com restos de materiais diversos, garrafas vazias, etc.

No entanto, percebeu-se que mais do que criar novas rotinas e fazer com que funcionários e hóspedes as adotassem, era necessário uma verdadeira mudança de mentalidade, primeiro por parte de quem comandava o processo, depois de quem trabalhava no hotel e, em terceiro, de quem freqüentava o mesmo.

Em Visconde de Mauá, a coleta de lixo só acontece duas vezes por semana, sendo assim, ficava difícil manter todo aquele lixo por muito tempo. Surgiam-se assim, as perguntas: o que fazer com o lixo? Para onde levá-lo? Para onde ele vai quando some da nossa frente? E para onde o problema é transferido?

Infelizmente, COSTA (2004, p. 27), aponta que:

Em muitos lugares, o grosso dos resíduos vai para os lixões – grandes depósitos a céu aberto, considerados a pior das soluções, pois facilitam a proliferação de insetos e roedores, causam mau cheiro e poluem o solo, a água (com o chorume, líquido escuro e malcheiroso resultante da decomposição de matéria orgânica) e o ar (pelos gases resultantes do processo de putrefação).

Para esclarecer melhor sobre os problemas causados devido ao excesso de consumo e indevida destinação do lixo, é interessante que estabeleçamos aqui sua relação com saneamento básico. COSTA (2004) explica que o item destinação do lixo, juntamente com outros dois fatores, qualidade da água e tratamento do esgoto, compõem o tripé do saneamento básico, que serve como balizamento para avaliação das condições de vida e saúde em todo o mundo. No

caso do Brasil, a falta de saneamento ainda é responsável por doenças como cólera, dengue, diarreia, tifo e outros.

A Pesquisa Nacional de Saneamento Básico, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizada em 2002, mostrou que, das 245 mil toneladas de resíduos sólidos produzidos diariamente no País, 76% tem como destino os lixões a céu aberto, 13% os aterros controlados³, 10% os aterros sanitários, 0,9% a compostagem e 0,1% a incineração. A estimativa é que apenas 5% do total de resíduos seja reciclado no País. (COSTA, 2004, p. 28)

A pesquisa aponta a falta de conhecimento ou a não disposição (preocupação) para se dar uma destinação adequada ao lixo produzido. Onde há coleta seletiva, uma quantidade significativa de resíduos sólidos pode ser encaminhada para a reciclagem, reduzindo o volume levado para os aterros, a utilização de recursos naturais e o consumo de energia.

Outro dado mostrado por COSTA (2004, p. 29) é:

Se o lixo orgânico (50% a 65% do total) pode ir para a decompostagem e há 25% de papéis e 10% de outro recicláveis, isso significa que, no mínimo, 85% dos resíduos sólidos poderiam ser reaproveitados. Assim, apenas 15% precisariam ir para os aterros ou lixões, cuja vida útil seria multiplicada por seis, pelo menos.

De posse de todas estas informações e sabendo que em Visconde de Mauá, na luta pela redução do impacto produzido pelo turismo, faltava apenas equacionar a questão do lixo, para atender aos requisitos mais elementares do saneamento básico local e garantir a moradores e visitantes a qualidade de vida que eles buscam junto à Natureza, e ainda não havendo uma saída coletiva para o problema, o Hotel Bühler decidiu buscar a sua por conta própria.

Portanto, o Hotel Bühler percebeu que a redução de lixo começa na hora das compras para abastecimento do hotel, começando, desta forma, a dar preferência a produtos com menor volume de embalagens, por embalagens recicláveis ou reutilizáveis.

Considerando a alternativa encontrada pelo Hotel na hora de adquirir os produtos, deve-se deixar claro que a reciclagem é hierarquicamente, a última alternativa em relação ao

³ Nos aterros controlados, os resíduos são cobertos com terra ou entulho para atenuar o problema, mas o solo não é impermeabilizado, nem há tratamento para o chorume e os gases.

Nos aterros sanitários, os resíduos são depositados em valas revestidas ou forradas com lonas plásticas e, em seguida, compactados por tratores e cobertos por terra. Assim, há uma possibilidade de controle da emissão de gases e de chorume.

A incineração ou queima de parte do lixo – tratamento reservado a alguns casos especiais, como lixo hospitalar, alimentos estragados e remédio vencidos – é uma possibilidade que costuma ser usada, mas exige vários cuidados, pois lança gases poluentes e produz cinzas tóxicas.

enfrentamento da problemática dos resíduos sólidos. O Tratado sobre Consumo e Estilo de Vida, formulado pelas Organizações Não-Governamentais durante a “Conferência do Rio” em 1992, propõe, inicialmente, um diagnóstico do estilo de vida, para, a seguir, assumir uma postura hierárquica diante do consumo: primeiro, reduzir; segundo, reaproveitar e, por último, reciclar. (ZACARIAS, 2002, p.143).

Para tanto, pode-se evitar as sacolinhas plásticas, e somente, quando as forem indispensáveis, a solução é reaproveitá-las para qualquer outra finalidade. O Hotel Bühler praticamente eliminou as bebidas em lata, dando preferência às garrafas de vidro, que são reutilizadas pelo fabricante.

Após tomar consciência sobre a melhor forma de consumir os produtos necessários, era preciso um espaço para armazenar o lixo limpo, até ser removido ao seu destino final, mesmo porque como citado anteriormente, o Hotel Bühler localiza-se a 35/40 km do centro urbano mais próximo (Resende), onde são entregues os recicláveis acumulados no Hotel.

Antes de resolver como seria feito o transporte do lixo, era necessário saber como separar o lixo. Centraram-se seus esforços e focaram-se nas principais fontes de produção de resíduos, como a cozinha e os próprios hóspedes. Sendo que a cozinha tem rotinas seguidas por funcionários treinados para seus ofícios e, portanto, passíveis de alterações e controle, os proprietários do Hotel Bühler começaram a pensar em como os hóspedes poderiam colaborar com o projeto de redução de lixo e como reagiriam à novidade, já que o papel deles é fundamental para o sucesso deste. A forma encontrada para conquistar os clientes foi preparar pequenos cartazes, colocados em cada quarto e em pontos estratégicos do hotel, com instruções simples e fáceis.

Na área externa do hotel, o único sinal visível do projeto – além dos cartazes – é a existência de duas latas de lixo, lado a lado: uma para o material orgânico (para adubo: restos, alimentos, cascas, frutas, papéis sujos, etc.) e outra para o inorgânico (embalagens, plásticos, alumínio, vidros, latas). Junto a elas, há sempre uma latinha para os cigarros, pois os filtros exigem cuidados especiais, em razão do longo período que levam para se decompor.

A separação básica do lixo é a única contribuição direta dos hóspedes em todo o processo. A partir daí, a triagem fica por conta dos funcionários treinados e qualificados, pois o sucesso de qualquer Programa de Redução de Lixo requer, de modo especial, a adesão da equipe de funcionários e fornecedores que, rotineiramente, prestam serviço (manutenção,

trabalhos ou obras em suas instalações) nos meios de hospedagem. Notou-se que o fato de colaborar com a preservação do meio ambiente, estimulou funcionários e clientes do Hotel

As pessoas, hoje em dia, tem consciência da necessidade de ações como este Programa aqui apresentado. No entanto, muitas vezes ainda não foram sensibilizadas a corroborar, de alguma forma, para combater a crise ambiental, por não saberem como e por onde começar. Atitude é o que falta na maioria dos empresários e setores públicos, que com medo do ônus ou por comodidade da situação não criam situações e programas que estimulem a sociedade a lutar pela preservação de nosso patrimônio natural. Por considerar relevante a atitude do Hotel Bühler, a partir do momento que resolveu colocar em prática um Programa de Redução de Lixo, foi exposto este exemplo neste artigo.

Considerações finais

A partir das discussões apresentadas durante o trabalho ficou notável a importância de se implantar formas de gestão ambiental, em um dos equipamentos e serviços mais importantes do *trade* turístico – os meios de hospedagem – foco de discussão deste trabalho.

Pôde-se perceber que a preocupação com os recursos naturais já vem atingindo os órgãos competentes de turismo, que utilizam-se de certificações, programas e classificações específicas ao setor de hotelaria como forma de minimizar os impactos que ele pode causar ao meio ambiente.

Mostrou-se que a implantação de uma gestão ambiental na hotelaria objetiva a solidificação de um turismo responsável, que visa um real desenvolvimento das localidades receptoras. Por meio de mudanças e adequações no comportamento de empresários, mantenedores da atividade turística e responsáveis pela infra-estrutura local, poder-se-á alcançar a sustentabilidade desejada.

A responsabilidade ambiental deve aparecer desde o momento que se propõe construir um meio de hospedagem até sua abertura para o público. O conhecimento da legislação ambiental e dos processos que procuram anular os impactos negativos gerados por este empreendimento devem compor seu processo de implantação, abertura e funcionamento. Portanto, para se colocar em prática a idéia de implantação deste equipamento turístico, deve-se procurar os órgãos competentes e saber sobre a legislação ambiental vigente.

Este trabalho pôde promover uma discussão sobre os impactos gerados pelos empreendimentos hoteleiros no meio ambiente e apresentou condutas de gerenciamento e implantação destes equipamentos de forma ambientalmente sustentável e economicamente viável.

Conclui-se assim, que a presente apresentação não encerra as possibilidades de novas formas de gestão ambiental na hotelaria, mas abre espaço para muitas outras pesquisas que possam revelar e trazer mais alternativas consistentes neste processo revolucionário de busca de soluções para os graves problemas ambientais enfrentados pela sociedade contemporânea, e que levem a uma transformação efetiva da imagem do turismo como um fenômeno que acarreta, de fato, desenvolvimento às localidades receptoras.

Referências

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

COSTA, Silvia de Souza. **Lixo mínimo**: uma proposta ecológica para hotelaria. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004.

GAZONI, J. L. Sustentabilidade em meios de hospedagem. In: DIAS, R; PIMENTA, M. A.(orgs.). **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

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

IH. **Programa Certificação em Turismo Sustentável**. Disponível em www.pcts.org.br.

ISO 14000 (1996). **O que é ISO 14000?** Disponível em <<http://www.gestaoambiental.com.br/faq.php?topic=1>>. Acesso em 27 março 2007.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

ZACARIAS, Rachel. Educação Ambiental num contexto de Gestão Integral do Lixo. In: ZACARIAS, R. e PINTO, V.P.S. (orgs.) **Educação Ambiental em perspectiva**. Juiz de Fora: FEME, 2002.