

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PRÓ REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

ROBERTO DO NASCIMENTO E SILVA

**AÇÕES AMBIENTAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO
UVA E VINHO DA SERRA GAÚCHA – RS**

Caxias do Sul

2007

ROBERTO DO NASCIMENTO E SILVA

**AÇÕES AMBIENTAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO
UVA E VINHO DA SERRA GAÚCHA – RS**

Dissertação submetida à banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo.

Área de concentração: Desenvolvimento do
Turismo Regional

Linha de pesquisa: Gestão Hotelaria

Orientadora:
Prof^ª. Dr^ª. Suzana Maria De Conto
Universidade de Caxias do Sul

Caxias do Sul

2007

AÇÕES AMBIENTAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO UVA E VINHO DA SERRA GAÚCHA – RS

Roberto do Nascimento e Silva

Dissertação submetida à banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo.

Caxias do Sul, 01 de março de 2007.

Banca examinadora:

Nome: Suzana Maria De Conto
Titulação: Doutor

Nome: Carlos Honorato Schuch Santos
Titulação: Doutor

Nome: Rosane Lanzer
Titulação: Doutor

Nome: Célia
Titulação: Doutor

FOLHA DESTINADA A BANCA

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer à minha família e especialmente a meus pais a ajuda e o ânimo nos momentos difíceis, e de quase desistência.

À professora Suzana De Conto a paciência, dedicação e forma de orientação prestada.

Aos meus colegas a oportunidade de conhecer pessoas encantadoras que lembrarei para o resto de minha vida.

Às pessoas que me auxiliaram, em todos os momentos, alegres ou tristes durante toda esta dura caminhada percorrida.

Sobretudo a Deus, por dar-me forças para vencer mais esta etapa de minha vida novas que surgirão ao longo do percurso.

se você quer prosperar um ano, cultive soja;
se você quer prosperar dez anos, cultive árvores;
se você quer prosperar cem anos, cultive pessoas.

(Provérbio chinês)

RESUMO

Este estudo tem por objetivo determinar fatores que interferem na adoção de ações ambientais nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, como também avaliar as relações que se estabelecem entre os mesmos. A técnica empregada para a coleta de dados nesta pesquisa foi a entrevista estruturada, embasada num roteiro de 16 questões contendo informações referentes à energia, água, a resíduos sólidos, fornecedores, sensibilização dos colaboradores e a adequação ambiental. Para a construção do roteiro de entrevistas, foi utilizada a matriz de classificação do Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR como ferramenta de apoio a este estudo. Foram feitas entrevistas com 40 sujeitos (gestores de meios de hospedagem). Os resultados demonstraram como os meios de hospedagem adotam ou não ações ambientais e os fatores determinantes para a adoção dessas ações. Foi possível verificar ainda a importância da adoção das 13 ações ambientais da Matriz de Classificação da Embratur para os empreendimentos hoteleiros. Os resultados obtidos apontam para boas práticas para o gerenciamento de energia e separação de resíduos. Práticas ainda escassas estão relacionadas ao uso da água, ao armazenamento de resíduos perigosos, escolha de fornecedores, adequação ambiental e educação ambiental. Os fatores que determinam a adoção de ações ambientais estão relacionados à informação sobre o fenômeno ambiental, sensibilidade em relação às práticas ambientais, formação dos gestores hoteleiros, porte dos empreendimentos, tipo de administração, custo de energia, custo de água, programas ambientais, descaso com a adoção de ações ambientais, ausência de política ambiental, ausência de responsabilidade da empresa e lacunas nos projetos arquitetônicos. Em síntese, para que ações ambientais na hotelaria sejam mais frequentes, deve haver uma maior sensibilização dos gestores de meios de hospedagem, uma maior divulgação sobre a importância do desenvolvimento de práticas ambientais, uma maior fiscalização por parte dos órgãos ambientais e uma maior análise das questões ambientais nos cursos de hotelaria e turismo.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. Planejamento e Gestão do Turismo. Hospitalidade. Ações ambientais em meios de hospedagem. Região Uva e Vinho – RS.

ABSTRACT

The following paper seeks to pinpoint the factors which interfere with the adoption of environmental actions within the hotel network in the Region of Vineyards and Wineries, RS, Brazil, as well as to evaluate the relations among them. In order to collect the data we have resorted to structured interviews, based on an inquiry with 16 questions encompassing issues such as electricity, water (supply), solid residues, suppliers, the sensitizing of supporters and environmental adequacy. We also used the classification of the Brazilian Institute of Tourism – EMBRATUR to guide our interviews. A total of 40 people were interviewed, i.e., hotel managers. The results have shown in which ways those hotels adopt (or not) environmental actions and which factors were determining for the adoption of such. We were able to verify the meaningfulness of the adoption by hotels of 13 environmental actions from the EMBRATUR classifying matrix. The results unveil good practices of energy management and the sorting of residues. Some rare practices still linger concerning water use, storage of hazardous materials, choice of suppliers, environmental adequacy and education. The factors which determine the adoption of environmentally friendly actions are closely related to the information regarding the environmental phenomenon, sensitivity towards environmental practices, formation (education) of hotel managers, size of enterprises, kinds of management, energy costs, water supplying costs, environmental programs, negligence to adopt environmental actions, lack of environmental policies, lack of responsibility by hotel businesses and gaps in architectural projects. In short, for environmental issues in hotel management to become a reality, there must be greater sensitizing of their managers, greater diffusion of the importance of developing environmental practices, greater surveillance by environmental authorities and deeper analysis of environmental questions throughout hotel and tourism courses' curricula.

KEY WORDS: Tourism. Tourism Planning and Management. Hospitality. Environmental Actions by Hotel Businesses. The Region of Vineyards and Wineries, RS, Brazil.

LISTA DE FIGURA

Figura 3.1	Ilustração dos municípios da região Uva e Vinho.....	57
------------	--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 2.1	Classificação hoteleira segundo a Embratur.....	38
Quadro 3.1	Classificação de meios de hospedagem – Região Uva e Vinho.....	59-62
Quadro 3.2	Meios de hospedagem de pequeno porte – Região Uva e Vinho.....	62-63
Quadro 3.3	Meios de hospedagem de porte médio – Região Uva e Vinho.....	64
Quadro 3.4	Meios de hospedagem de grande porte – Região Uva e Vinho.....	65
Quadro 3.5	Universo de meios de hospedagem da Região Uva e Vinho.....	67-68
Quadro 3.6	Universo de meios de hospedagem de pequeno porte da Região Uva e Vinho.....	69
Quadro 3.7	Universo de meios de hospedagem de médio porte da Região Uva e Vinho.....	69-70
Quadro 3.8	Universo de meios de hospedagem de grande porte da Região Uva e Vinho.....	70
Quadro 4.1	Categorias de resíduos sólidos.....	83
Quadro 4.2	Tipos de cores para a correta identificação dos diferentes resíduos a serem acondicionados.....	84

LISTA DE TABELAS

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 Gestão ambiental em meios de hospedagem.....	14
.....	14
2.2 Aspectos ambientais no turismo e na hotelaria.....	20
2.3 Sistemas de gestão ambiental na hotelaria.....	28
2.4 Ações ambientais na hotelaria.....	35
2.4.1 Energia.....	39
2.4.2 Água.....	41
2.4.3 Resíduos sólidos.....	42
2.4.4 Efluentes líquidos.....	45
2.4.5 Fornecedores.....	47
2.5 Impactos ambientais provocados pela hotelaria.....	48
3 MÉTODO DE COLETA DE DADOS.....	54
3.1 Características da Região Uva e Vinho / RS.....	55
3.2 Características gerais dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho.....	57
3.2.1 Critérios para a seleção dos meios de hospedagem.....	64
3.3 Sujeitos entrevistados.....	69
3.3.1 Procedimento utilizado para a elaboração do roteiro de entrevista.....	70
3.4 Roteiro de entrevista e instrumento de registro.....	71
4 PRÁTICAS AMBIENTAIS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO UVA E VINHO DE ACORDO COM A MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA EMBRATUR.....	72
5 FATORES DETERMINANTES PARA A ADOÇÃO DE AÇÕES AMBIENTAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO UVA E VINHO.....	120
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	126
REFERÊNCIAS.....	130
APÊNDICES.....	141
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	141
APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	145
ANEXOS.....	147
ANEXO A – Matriz de classificação EMBRATUR.....	147
ANEXO B – Regulamentação do sistema oficial de classificação de meios de hospedagem.....	148
.....	148
ANEXO C – Regulamento geral dos meios de hospedagem.....	150

INTRODUÇÃO

A possibilidade de esgotamento dos recursos naturais, a geração crescente de resíduos sólidos e o comprometimento ambiental dos fornecedores de produtos, além do impacto positivo ou negativo gerado pela atividade hoteleira foram determinantes para a escolha do tema desta investigação. O estudo pretende determinar fatores que interferem na adoção de ações ambientais nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho do Rio Grande do Sul. Como decorrência, a pesquisa pretende contribuir para uma maior visibilidade dos gestores hoteleiros em relação ao meio ambiente, possibilitando assim novos estudos que aprofundem esse tema tão evidente nos dias de hoje e para o despertar de toda a sociedade para a adoção de práticas ambientais em todos os setores do turismo e da hotelaria.

Para a obtenção dos resultados desta pesquisa, foi utilizada a Matriz de Classificação dos meios de hospedagem da Embratur (EMBRATUR, 2002), como ferramenta de auxílio, pois nela constam treze recomendações relacionadas à execução de ações ambientais a serem desenvolvidas pelos empreendimentos hoteleiros, para que os mesmos possam utilizar adequadamente a nomenclatura oficial dos meios de hospedagem no Brasil. De acordo com essa matriz, as ações são assim apresentadas: a) 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, b) manter um programa interno de separação de resíduos sólidos, c) manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados, d) manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes, e) dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos, f) manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica, g) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo, h) manter monitoramento específico sobre o consumo de água, i) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água, j) manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes, l) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis, m) manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas, n) ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação.

A gestão ambiental e a preocupação com a degradação do meio ambiente são assuntos muito examinados na atualidade. Relatos de Abreu (2001), Alves (2006), Amorim e Ramos (2003), Mandelli (1997), De Conto (2005), Barbieri (2004), entre outros, apontam benefícios auferidos pela gestão ambiental, pelos sistemas de gestão ambiental; pela correta utilização dos recursos água e energia, dos resíduos sólidos e dos efluentes líquidos; pela responsabilidade dos fornecedores e da educação ambiental. Além de apontar práticas ambientais conscientes e adequadas, o empreendimento torna-se referência perante seus fornecedores, concorrentes, a sociedade e principalmente seus hóspedes, contribuindo assim para seu sucesso econômico, ambiental e sociocultural da atividade.

De acordo com a NBR 14001 (ABNT, 2004b) define-se como sistema de gestão ambiental a parte de um sistema de gestão e de uma organização utilizada para desenvolver e implementar sua política ambiental e para gerenciar seus aspectos ambientais.

Seguindo nessa linha de estudo, o problema desta pesquisa está focado na seguinte interrogação: quais fatores interferem na adoção de ações ambientais nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, e como se estabelecem essas relações?

A importância da matriz de classificação da Embratur, as diferentes realidades econômicas dos meios de hospedagem, a execução de programas de sensibilização, a correta utilização dos recursos naturais utilizados por hotéis e pousadas, a disposição dos resíduos sólidos e efluentes líquidos no meio ambiente e o comprometimento dos fornecedores de produtos hoteleiros são realmente considerados pelos gestores de meios de hospedagem?

Essa inquietação remete a novas questões: a) a política ambiental desenvolvida pelos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho reduz o impacto causado pela atividade hoteleira no meio ambiente?; b) há um programa de educação ambiental com os funcionários dos meios de hospedagem?; c) como os fornecedores lidam com produtos ecologicamente responsáveis?; d) há uma relação significativa entre a adoção de ações ambientais e o porte dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho? e) a matriz de classificação dos meios de hospedagem serve como guia para que a hotelaria da região desenvolva ações ambientais.

Assim, para atender ao objetivo principal deste estudo, foi necessária a realização das seguintes etapas: a) análise da estrutura oferecida pelos meios de hospedagem e das ações ambientais realizadas; b) identificação dos registros sobre programas internos de treinamentos com os funcionários; c) identificação dos locais de armazenamento de resíduos sólidos; d)

identificação dos registros de consumo de água e energia; e) identificação das ações ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem de acordo com a matriz de classificação da Embratur; f) identificação da qualidade dos produtos utilizados pela hotelaria; g) identificação das ações dos fornecedores de produtos à hotelaria.

Ter acesso às informações sobre as situações relacionadas às ações ambientais nos meios de hospedagem é importante e necessário para estabelecer diretrizes de programas ambientais no setor do turismo e hotelaria. Somente as lacunas encontradas na literatura, principalmente na área do turismo (periódicos científicos, anais de congressos e dissertações de mestrado do País), sobre gestão ambiental em meios de hospedagem, justificam o desenvolvimento dessa investigação.

Sob ponto de vista cultural e social também é relevante o estudo, pois possibilitará delinear novos aspectos a serem examinados nos programas de ensino de Graduação em Turismo e Hotelaria, e no planejamento de ações relacionadas ao turismo receptivo e ao comportamento do turista ou hóspede de um meio de hospedagem em relação ao meio ambiente. A identificação das ações ambientais propostas pela Embratur, em sua matriz de classificação (EMBRATUR, 2002c) e adotadas nos meios de hospedagem, servirá de instrumentos para aumentar a visibilidade sobre os problemas enfrentados pelo setor, no que tange à sua responsabilidade com o meio ambiente.

Vale destacar ainda que a produção desse tipo de conhecimento fornece subsídios para que os meios de hospedagem possam obter, em seu planejamento, gerenciamento ambiental, além de desenvolver novos comportamentos nos responsáveis pela administração e nos funcionários, possibilitando ainda a integração do conhecimento produzido nos programas de graduação e pós-graduação dos cursos de Hotelaria. Portanto, este estudo é importante, pois possibilita preencher algumas lacunas existentes na construção do conhecimento referente a ações ambientais e auxilia a sociedade na aprendizagem sobre o tema em discussão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão ambiental em meios de hospedagem

A conferência sobre Biosfera, em Paris no ano 1968, marcou o início de um despertar sobre ecologia e os impactos gerados ao meio ambiente pelos diversos tipos de atividades desempenhadas pelo homem.

De acordo com a NBR 14031 (ABNT, 2004c), meio ambiente é a circunvizinhança em que uma organização opera, incluindo o ar, a água, o solo, os recursos naturais, a flora, a fauna, os seres humanos e suas inter-relações.

Somente a partir de 1972, com a realização da primeira Conferência das Nações Unidas Sobre Meio Ambiente em Estocolmo, o assunto passou a fazer parte das agendas oficiais internacionais. Nesse evento, discutiu-se a necessidade de os países tomarem medidas efetivas de controle dos fatores que causam a degradação ambiental, tendo por bases orientação para o desenvolvimento com vistas à preservação do meio ambiente e dos recursos não renováveis no mundo e no Brasil, a partir da realização do evento Rio 92 ou ECO-92¹ foram criadas ferramentas para orientar o desenvolvimento no País, como a Declaração do Rio e a Agenda 21.

Conforme Andrade, Tachizawa e Carvalho (2002), a Carta da Terra, mais tarde chamada de Declaração do Rio, visa a estabelecer acordos internacionais que respeitem os interesses de todos e protejam a integridade do sistema global de ecologia e desenvolvimento. De acordo com a Organização Crescente Fértil (2006), a Agenda 21 é um amplo programa de ação, que tem por objetivo colocar em prática programas para frear o processo de degradação ambiental e transformar em realidade os princípios da Declaração do Rio.

Essas duas ferramentas foram essenciais para o despertar dos países em relação à gestão ambiental, ligada diretamente a assuntos evidentes como a escassez dos recursos naturais, o aquecimento global e a redução da geração de resíduos e efluentes.

¹ Rio 92: Por convite do Brasil, a cidade do Rio de Janeiro foi à sede da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUCED), realizado de 3 a 14 de junho de 1992. A reunião ficou conhecida como Rio-92, e a ela compareceram delegações nacionais de 175 países. Foi, ainda, a primeira reunião internacional de magnitude a se realizar após o fim da Guerra Fria.

Gonçalves (2004) salienta que a Agenda 21 dedica-se aos problemas da atualidade, objetivando o 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.

Corroborando essa afirmação, destaca-se que a Agenda 21 busca a preparação para o compromisso ambiental, dedicando-se aos problemas atuais com comprometimento e responsabilidade do governo, com um planejamento de ações visando a colocar em prática programas para frear o processo de degradação ambiental e transformar em realidade os princípios da Declaração do Rio.

Empreendimentos de vários setores que compõem o fenômeno turístico estão adotando a gestão ambiental como base de planejamento e política aplicada nas organizações. As empresas hoteleiras, principalmente em áreas localizadas junto à natureza, estão aderindo a esse novo modelo de gestão.

Para a Embratur (2006a), empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira; no art. 3º da Deliberação Normativa 429 da Embratur (2002b), meio de hospedagem é o estabelecimento que satisfaz cumulativamente as seguintes condições:

- I – seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;
- II – seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis; III – atenda os padrões classificatórios previstos pela legislação em vigor; IV – mantenha permanentemente os padrões de classificação.

Para Castelli (2003), as empresas hoteleiras podem ser classificadas quanto ao seu tamanho: em pequeno, médio e grande porte. O parâmetro que fundamenta essa classificação pode ser o apartamento (UH – tipo),² o número de leitos ou a receita anual.

² De acordo com a Deliberação Normativa 429 (EMBRATUR, 2002b), o regulamento dos meios de hospedagem do Instituto Brasileiro de Turismo, no art. 9º da III seção, parágrafo I, UH tipo é a que possui características construtivas, de equipamentos e instalações similares e correspondam, no mínimo, a 51% do total de UH do estabelecimento; já a Deliberação Normativa 429 /2002, no art. 5º da III seção, classifica as UHs em quarto, apartamento e suíte.

De acordo com a Embratur (2006a), unidade habitacional é o espaço que o hóspede utiliza para seu bem-estar, higiene e repouso, compreendendo também as áreas de circulação comuns.

Uma relação harmoniosa entre o turismo, as empresas hoteleiras e o meio ambiente é fundamental para a continuidade da atividade. Para um desenvolvimento adequado da atividade turística, é fundamental a manutenção da natureza, pois o turismo depende do meio ambiente, além de ser a principal atração do entorno necessário para a satisfação de todos os envolvidos no fenômeno. Essa harmonia deve ser contemplada pela implantação da gestão ambiental.

Na visão de Valle (2004), a gestão ambiental é um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e adequadamente aplicados que visam a reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento³ sobre o meio ambiente.

Fengler (2002) afirma que um projeto de gestão ambiental não pode ser entendido ou implementado num curto prazo, devendo ser contínuo.

Conforme Wernke (2000), a gestão ambiental oferece à empresa oportunidades de adicionar valor e, possivelmente, obter vantagens competitivas, mediante reconhecimento público, economia de custos ou rendimentos adicionais, enquanto alivia os efeitos de seus produtos e processos produtivos no ambiente.

Torna-se importante ressaltar que a gestão ambiental na hotelaria significa a médio e longo prazo, a redução considerável do consumo dos recursos naturais, a conservação da natureza, a redução do gasto econômico e, conseqüentemente, o aumento do lucro da organização, a melhoria de imagem perante toda a sociedade e o sucesso do destino turístico a partir de um meio de hospedagem.

A partir das definições sobre gestão ambiental em meios de hospedagem, pode-se dizer que a gestão ambiental na hotelaria concebe a prestação de serviços de hospedagem e alimentação voltada para o conforto dos hóspedes, de forma responsável e comprometida com o meio ambiente.

Tachizawa (2001) afirma ainda que a gestão ambiental vem a ser a resposta natural das empresas ao novo cliente, o consumidor verde e ecologicamente correto. A empresa verde

³ Entende-se por empreendimento a organização, pública ou privada, com funções e estrutura administrativa própria.

significa bons negócios e futuramente será a única forma estável e lucrativa de o empreendimento permanecer no mercado.

Corroborando a Tachizawa (2001), salienta-se ainda que muitos hóspedes, principalmente europeus, estão procurando destinos turísticos e meios de hospedagem certificados como responsáveis e comprometidos com a natureza. Países como Costa Rica, Nova Zelândia, Austrália e Nicarágua (OMT, 2006) já se adaptaram a essa nova realidade e estão recebendo esses “novos turistas”, mais conscientes, mais responsáveis e que muitas vezes realizam “boicotes” em destinos não ambientalmente adequadas.

Essa nova visão de turismo e turistas vem a reforçar a necessidade de os estabelecimentos hoteleiros se adequarem (e implantarem), em suas organizações, à gestão ambiental, para além de contribuir com o meio ambiente, suprir a essa nova demanda do turismo mundial.

Os hóspedes verdes têm o poder de provocar mudanças, independentemente se pequenas ou grandes, que causam enorme diferença. Eles influenciam pessoas, interferem nas leis, mobilizam governantes, fazendo com que eles discutam e assinem acordos que se comprometam com ações que visem a preservação do meio ambiente e garantam uma melhor qualidade de vida para todos (ABREU 2001, p. 38).

De acordo com Abreu (2001), esses novos turistas apresentam algumas particularidades quando em férias: a) procuram roteiros ecoturísticos; b) divulgam sua preocupação com a natureza e os cuidados do hotel com ela aos demais hóspedes; c) estão atentos aos detalhes do empreendimento, desde os destinos dos resíduos sólidos ao consumo de água e energia utilizado pelo empreendimento.

Em países como Alemanha, França, Inglaterra e Estados Unidos já adotaram esse comportamento verde: vão aos supermercados e compram produtos biodegradáveis, procuram produtos sem agrotóxico, participam de ONGs, analisam fornecedores, procuram companhias aéreas preocupadas com a questão ambiental, boicotam hotéis que degradam o meio e viajam para destinos que possuem locais preservados, alternativos, que não agridam tanto a natureza e principalmente procuram a hotelaria que seja ambientalmente correta.

É importante frisar que a gestão ambiental está diretamente ligada ao desenvolvimento do turismo, tendo em vista que se tem, como atrações nesse setor, elementos históricos, culturais e naturais existentes nas regiões receptoras.

Andrade, Taschizana e Carvalho (2002) definem a gestão ambiental como um processo contínuo e adaptativo, pelo qual a empresa define e redefine suas metas e objetivos com relação à proteção do ambiente, à saúde e à segurança dos empregados, clientes e da comunidade, assim como define as estratégias e os meios para atingir os objetivos definidos por período estipulado de tempo.

Fengler (2002) destaca que a gestão ambiental é um processo de mediação de interesses e conflitos entre atores sociais que atuam sobre o meio ambiente. Define e redefine continuamente o modo como diferentes atores alteram a qualidade do meio ambiente.

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

Todo o processo de gestão ambiental é baseado no controle sistematizado de processos. Para que se possa realizar todos esses controles, utiliza-se um ciclo denominado PDCA (do inglês *plan, do, check, action*), que adaptado para a realidade significa planejar, implantar, avaliar e rever ou atuar corretivamente.

Valle (2004) mostra os passos que um PDCA deve abranger dentro da organização para que possa ser contínuo:

- a) *política ambiental*: diz respeito à divulgação a todos sobre as intenções da empresa na área do desempenho ambiental;
- b) *planejamento*: levanta todos os aspectos ambientais da empresa, e identifica os requisitos legais, as metas e os objetivos, além de definir o programa de gestão ambiental e as ações pertinentes, para que se atinjam tais metas e objetivos;
- c) *implantação*: define responsabilidades, recursos necessários, treinamento de pessoal, controla os documentos, bem como os procedimentos e as instruções de trabalho. Além de operacionalizar os procedimentos de controle de aspectos ambientais, tratamento de poluentes, manuseio, transporte e armazenamento dos mesmos;
- d) *verificação e ação corretiva*: monitora todo o processo, coleta e analisa os dados, verifica a pertinência de ações corretivas e preventivas e registros de auditorias na empresa;
- e) *análise crítica*: tem por objetivo analisar todos os processos da gestão ambiental, bem como zelar pela melhoria contínua de todo o processo.

A partir dessas informações, vale ressaltar que a sobrevivência da empresa não pode ser medida apenas por resultados econômicos e, portanto, o ciclo do PDCA é uma ferramenta de auxílio às organizações. Através dele, pode-se medir resultados de comportamento, clientes, possíveis falhas, setores mais destacados, entre outros, buscando sempre a melhoria contínua do estabelecimento nos aspectos relacionados à economia, ao meio ambiente e à natureza.

Segundo Almeida, Mello e Cavalcanti (2004), uma das transformações mais significativas que se pode observar nos últimos trinta anos foi a 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, então, a preocupação ambiental e a busca pelo desenvolvimento mais responsável da indústria mundial.

De acordo com Kinlaw (1993), as pressões sobre as empresas para que as mesmas respondam às questões ambientais incluem os seguintes aspectos: a) observância da lei; b) multas e punições; c) culpabilidade pessoal e prisão; d) organizações ativistas ambientais; e) cidadania despertada; f) sociedade, coalizões e associações; g) códigos internacionais de desempenho ambiental; h) investidores ambientalmente conscientes; i) preferência do consumidor; j) mercados globais; l) política global e mercados internacionais e concorrência.

Simianer (2005) destaca que o meio ambiente, por ser patrimônio do homem e constituir um bem comum a todos, sua deterioração, degradação e diminuição importarão, em lesão a esse patrimônio, o que implicará sanções e penas pertinentes à perda desse patrimônio.

As principais fontes de pressão em relação à conservação do meio e de seus recursos são: os hóspedes verdes, os grupos de pressão, a sociedade e a imagem do estabelecimento perante seus concorrentes, fornecedores e clientes.

Pertschi (2006) explana que, no setor do turismo as pressões externas sobre os empreendimentos turísticos ou ainda sobre as localidades são ainda mais intensas, pois destinos turísticos que não possuem gestão ambiental em seus processos fatalmente estarão determinando uma situação futura de baixa qualidade ambiental, e conseqüente declínio da demanda turística no local.

Tachizawa (2005) salienta que as empresas devem entender que há um objetivo comum entre o desenvolvimento econômico e a questão ambiental, para que as mesmas possam sobreviver e obter sucesso empresarial tanto no presente quanto no futuro.

No atual modelo de gestão turística e hoteleira, encontrado em muitas regiões, os empresários consideram apenas o aspecto econômico como relevante para o sucesso de seus empreendimentos. Devido à nova demanda e à visão da necessidade de implantação da gestão ambiental na hotelaria, vale ressaltar que se torna imprescindível, para um gestor de meio de hospedagem, a observância dos aspectos ambiental e sociocultural, pois essa equivalência de fatores é essencial na busca da melhoria contínua e prolongamento da vida útil do estabelecimento no mercado hoteleiro nacional.

2.2 Aspectos ambientais no turismo e na hotelaria

Segundo a NBR 14031 (ABNT, 2004c), entende-se por aspecto ambiental o elemento das atividades, dos produtos e dos serviços de uma organização que pode interagir com o meio ambiente. Segundo a mesma norma, um aspecto ambiental significativo é aquele que tem ou pode ter um impacto ambiental significativo.

De acordo com o Fundo Mundial para a Natureza (WWF, 2006a), em 1980 a expressão *desenvolvimento sustentável* surgiu pela primeira vez, por meio do documento Estratégia de Conservação Mundial: Conservação dos recursos vivos para o desenvolvimento sustentável com a seguinte composição: para ser sustentável, o desenvolvimento precisa levar em conta, entre outros, os aspectos sociais e ecológicos, assim como os econômicos.

Em 1988, a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento elaborou um novo significado para o conceito de desenvolvimento sustentável, o qual retratava que desenvolvimento sustentável atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das futuras gerações atenderem às suas próprias necessidades.

Petrocchi (2000), ressalta que as ações econômicas devem ter seu limite na preservação do ambiente para as gerações futuras; essa consciência é passada para qualquer atividade econômica e é essencial para o turismo. É o desenvolvimento sustentável, e o mesmo está atrelado ainda há um mundo ecologicamente equilibrado, socialmente justo e economicamente viável.

Cesa (2003) salienta que o desenvolvimento sustentável é uma das maiores preocupações nos tempos atuais, estando ligado à valorização do meio natural pelo homem e sua

exploração econômica, com o intuito de satisfazer suas necessidades e garantir a melhoria contínua.

Afirmações como estas estão despertando, mesmo de forma lenta, nos gestores dos empreendimentos turísticos, o objetivo de atingir um crescimento que não esgote o meio ambiente natural, humano e preserve a cultura da comunidade local, revelando assim a preocupação com o tripé da sustentabilidade no turismo: o aspecto econômico, ambiental e sociocultural.

O desenvolvimento sustentável, portanto, serve como base para o turismo também seja sustentável, uma vez que faz-se necessário desenvolver e preparar a localidade para que todos os envolvidos no processo conheçam seu significado, com isso fomentando de forma prática a sustentabilidade no turismo.

O Manual de Eco-Turismo de base comunitária, (WWF, 2003) estabelece que o turismo sustentável é o turismo e a respectiva infra-estrutura, como a hoteleira, aos quais se aplicam os seguintes princípios: usar os recursos naturais, sociais e culturais de forma sustentável; reduzir o consumo excessivo e o desperdício; manter a diversidade natural, social e cultural; apoiar as economias locais; envolver as comunidades locais; consultar pessoas envolvidas e o público; treinar pessoas; fazer um marketing responsável; realizar pesquisas e monitoramento.

A NIH-54 (IH, 2004a) estabelece critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permite que um empreendimento possa formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos e as informações referentes aos aspectos e aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos.

Quando aplicada aos meios de hospedagem que querem implementar, manter e ou aprimorar práticas sustentáveis suas operações, a norma deve assegurar que há uma conformidade com política de sustentabilidade da empresa definida; mostrar essa conformidade a terceiros; buscar a certificação a uma organização externa e realizar uma auto-avaliação do seu empreendimento.

Segundo Bonatto (2003), o turismo sustentável focaliza conjuntamente a questão ecológica e a questão social, redefinindo, assim, os modos de apropriação dos recursos naturais disponíveis e as modalidades de controle de seu uso por parte das sociedades, num exercício de cidadania.

Já Swarbrooke (2000a) salienta que turismo sustentável significa um turismo que é economicamente viável, mas não destrói os recursos dos quais ele no futuro dependerá, principalmente do meio ambiental e do tecido social da comunidade local.

Esse fato mostra que o turismo sustentável só poderá ser viável com a equivalência dos três aspectos que compõem a estrutura atual do modelo citado pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento.

Um dado que pode ser considerado é o aumento significativo do fluxo de visitantes de destinos já preparados para receber turistas conscientes. De acordo com Hassan (2000), as principais destinações e empresas turísticas estão se adaptando e diversificando para atrair turistas orientados ambientalmente, e esses segmentos têm um crescimento de 25% a 30% ao ano, enquanto o turismo como um todo, cresce de 4% a 5% ao ano.

A partir das contribuições de Swarbrooke (2000a), pode-se destacar diferenças existentes entre turismo sustentável e não sustentável, levando em consideração as formas de desenvolvimento e suas estratégias, prazos de consolidação do turismo, relação de qualidade de empreendimentos, entre outros, e o comportamento dos turistas em relação ao local visitado.

O turismo sustentável tem um desenvolvimento lento, controlado, qualitativo e a longo prazo, onde busca-se em primeiro lugar o planejamento e o pós planejamento, baseando-se em conceitos, com promotores de desenvolvimento locais, onde preserva-se a arquitetura nativa, absorva-se a mão-de-obra local e controle-se a capacidade de carga. Enquanto o turismo não sustentável, desenvolve-se rapidamente, de forma descontrolada, quantitativamente e em curto prazo de tempo, ainda não possui um planejamento, é baseado em projetos, os promotores do desenvolvimento são externos, a mão-de-obra não é da região, a arquitetura é variada e não possui capacidade de carga do local.

Num primeiro momento o turismo não sustentável torna-se mais atraente, porém se analisado de forma a oferecer atrativos para as futuras gerações, praticamente, torna-se inviável.

Pode-se considerar, então, há ocorrência de uma lista de benefícios que podem se originar a partir de uma gestão focada na sustentabilidade, tanto no turismo como na hotelaria:

- a) estímulo da compreensão dos impactos da atividade no ambiente natural, cultural e humano;
- b) distribuição justa de benefícios;
- c) geração de empregos locais, diretos e / ou indiretos;
- d) estímulo a indústrias domésticas, hotéis, restaurantes, transporte, artesanato, entre outros;
- e) diversidade da economia local;
- f) entrada de divisas na localidade;
- g) controle da capacidade

de carga do local; h) desenvolvimento do transporte local; i) criação de facilidades de recreação; j) estímulo ao uso produtivo de terras consideradas marginais pela agricultura; l) aumenta a auto-estima da comunidade local; m) importância dos recursos naturais e culturais para a economia de uma localidade.

Vale ressaltar que a sustentabilidade no turismo e / ou na hotelaria pode somente ser administrada com êxito se as inter-relações entre os aspectos econômicos, ambientais e sociais forem compreendidos como um conjunto de ações que se inter-relacionam e que necessitam de vários campos do conhecimento para sua compreensão, além de serem completamente identificadas e receberem igual importância pela gestão do estabelecimento.

Caso não haja a compreensão de forma igualitária sobre os três aspectos, a sustentabilidade no turismo e na hotelaria será apenas uma utopia a ser alimentada por diversos autores e pesquisadores, causando impactos positivos quase irrelevantes nos empresários e gestores dos diversos segmentos que compõem o turismo, dentre eles a hotelaria.

Segundo o *Manual de boas práticas*, aspectos econômicos (IH, 2006d), é necessário que o empreendimento possua um plano de negócios, com planejamento e controle de execução desse planejamento.

Para o IH (2006f), o plano de negócios é um documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzindo em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

Alguns aspectos econômicos e estratégicos aplicados à hotelaria para se atingir os benefícios são: a) a economia proporcionada pela reciclagem; b) a redução da possibilidade de multas e punições; c) o aumento do uso e conseqüentemente menor custo de produtos que contribuem para a diminuição da poluição; d) a melhora da imagem institucional; e) a melhora das relações com os órgãos governamentais e grupos ambientais; f) o acesso assegurado no mercado e a melhor adequação aos padrões ambientais da empresa hoteleira.

A forma negativa, como o aspecto econômico, tem influenciado no atual modelo capitalista, inclusive no turismo e na hotelaria, começa a ser questionada pelos diversos setores da economia, principalmente quando problemas ambientais ocorridos no passado, como o derramamento de óleo no Alasca – causado pelo rompimento do casco do navio Valdez, ou o acidente de Bhopal – contaminação por ácido metil isocianeto e responsável pela morte de 3.300 pessoas na Índia a explosão de Chernobil e ainda o desmatamento na Amazônia, que alarmaram o

mundo e colocaram a questão ambiental e a preocupação com o futuro do planeta ao alcance de toda a sociedade (DISCOVERY CHANNELL, 2006).

Por esses motivos, cabe destacar Tachizawa (2001), ao comentar que a gestão ambiental implica reconhecer que o crescimento econômico ilimitado num planeta finito só poderá levar a um desastre. Assim, faz-se restrição ao crescimento desordenado, focado apenas no aspecto econômico e se dá ênfase à sustentabilidade como critério fundamental para o desenvolvimento de todas as empresas, inclusive as hoteleiras.

Embora, ainda hoje, a atividade turística seja vista a partir do aspecto econômico, cujo lazer e as viagens são vendidos como meras mercadorias, há um movimento de pessoas que imaginam o turismo mais abrangente, com outros aspectos, como auto-realização, conhecimento e conservação. Portanto, espera-se que esses fatores sejam também prioridades para quem planeja e faz turismo.

Para o aspecto ambiental, Donaire (1999), afirma que a exigência futura dos consumidores em relação à questão ambiental e à qualidade de vida deverá determinar o sucesso ou não das empresas no mercado. Isso mostra a necessidade de se internalizar a variável ambiental nos processos de gestão empresarial, além de manter uma postura responsável de respeito à questão ambiental.

É válido destacar ainda que é fundamental proporcionar condições ambientais e de qualidade de vida adequada a todos os colaboradores, parceiros, clientes, comunidade e fornecedores em geral, com compromisso de garantir a melhor utilização dos recursos naturais e prevenir as mais diversas formas de poluição, por meio de programas gerenciais, de melhoria contínua, e gestão, para, assim, dar continuidade ao equilíbrio necessário à continuidade da atividade.

Em muitos casos, o atrativo natural é o principal atrativo de muitas destinações turísticas, e para analisar melhor o impacto que o turismo pode causar, deve-se imaginar a construção de um *resort*,⁴ cuja construção, se malplanejada, pode ocasionar inúmeros problemas ambientais, como o desvio da água da comunidade local para encher piscinas, irrigar jardins ou campos de golfe; a poluição do mar com os detritos de combustível dos barcos ou do esgoto do complexo; a permissão de construções terrestres, destruindo assim a vegetação nativa e

⁴ *Resort*: tipo de empreendimento hoteleiro construído para proporcionar lazer, objetivando que o hóspede permaneça a maior parte do tempo possível dentro de suas instalações. Geralmente o *resort* é construído em locais paradisíacos em ilhas e praias, em encostas de serra, ou em zonas rurais, onde o contato com a natureza é intenso.

perturbando a vida animal que se encontra no local. Por esse e outros motivos, vale frisar que o aspecto ambiental deve ser considerado como de fundamental importância e elevado aos mesmos níveis de atenção pela gestão da organização no momento em que a mesma realiza seu planejamento estratégico.

Nessa direção, Gonçalves (2004) ressalta que o setor de hotelaria tem a obrigação e a responsabilidade de fazer da ética ambiental fator integrante e fundamental de suas metas gerenciais, já que depende da conservação do meio ambiente para o sucesso de seus negócios.

Quando o aspecto sociocultural é levado em consideração, Werneck (1997) destaca que a inclusão é principalmente uma questão de ética e cidadania, não se refere ao auxílio ou a prestar serviços de bom grado, ao contrário, é uma ação entre cidadãos responsáveis pela qualidade de vida de outros cidadãos, e, por esse motivo, o turismo está sendo revisto em suas características e potencialidades, para tentar responder às necessidades e aos fatores psicológicos, políticos, sociais, culturais e morais das pessoas que chamamos de turistas e das pessoas que prestam serviço nas empresas que compõem o setor turístico.

Silva e Bóia (2003), ressaltam que

o turismo deve sair do eixo econômico e ser redimensionado, assumindo assim, no contexto histórico, o papel de reorientação dos espaços e atitudes sociais, basicamente focado no consumidor, o turista, que além de conhecer seus direitos é mais exigente e busca mais qualidade nos serviços quando dedica seu tempo livre ao turismo. (2003 p. 6).

Esse novo olhar faz, do turismo, um fenômeno capaz de modificar a realidade do segmento, pois o despertar para as necessidades de seus usuários, bem como seus sonhos e aspirações será determinante para a escolha do destino turístico, principalmente se essa destinação levar em conta os aspectos culturais como gastronomia, artesanato e inclusão social da comunidade local que vive em prol da atividade.

Krippendorf (1989) ressalta ainda que, além da visão econômica, os cursos de turismo devem ter uma preocupação em oferecer leituras e discussões sobre culturas e concepções holísticas do viver humano.

Esse tipo de discussão é necessária porque desenvolve no aluno e, portanto, nos futuros profissionais do setor, um respeito pela identidade local, um próprio enriquecimento cultural, um

despertar para a história, os costumes e as crenças da região, além de proporcionar aos acadêmicos, uma troca de valores culturais.

Conforme Bastos (2003), a implantação da atividade turística envolve riscos que lhe são próprios: as trocas sociais e culturais podem desencadear rupturas, em decorrência de processos de reelaboração de conteúdos simbólicos, que passam a ser atribuídos aos bens pelos empreendedores.

Essa forma de pensamento é essencial, pois o turismo não é uma atividade palpável, que consiga ser medida apenas por aspectos ambientais ou econômicos, mas sim um fenômeno sociológico capaz de provocar profundas mudanças culturais no comportamento da sociedade e das pessoas que vivem no entorno ou dependem da atividade turística para sua sobrevivência. E esse é o principal motivo que faz o aspecto sociocultural ser essencial para o equilíbrio e a equivalência do desenvolvimento da atividade turística sustentável.

Para Castelli (2003), as empresas prestadoras de serviços como a hotelaria, devem apostar no elemento humano, já que a excelência do serviço depende de como o prestador do serviço está interagindo com seus clientes.

Bonato (2003) alerta para uma nova postura no turismo, que baseada na responsabilidade solidária, vem sendo adotada pelas empresas, isto é, as preocupações com multas ou autuações começam a ser relegadas a um segundo plano, enquanto o cuidado com a imagem da empresa torna-se a primeira preocupação.

Verifica-se, então, uma tendência de diversificação dos produtos turísticos, onde os recursos históricos, étnicos e culturais tornam-se essenciais para o desenvolvimento da nova atividade turística.

Porém, vale reforçar que é muito difícil quantificar alguns impactos sociais resultantes da atividade turística, tais como o crime, a alienação social e o desaparecimento de culturas sociais, mas não é tão difícil perceber os custos e benefícios resultantes do turismo.

Segundo o *Manual de Boas Práticas: Aspectos Sócio-culturais*,

o meio de hospedagem deve contribuir para reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões, as tradições e os valores culturais não predatórios e contribuir ainda para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e das comunidades envolvidas na cadeia produtiva. (IH, 2006c. p. 19).

Essas contribuições socioculturais estão relacionadas a: inserção dos trabalhadores da região no empreendimento, apresentação de grupos folclóricos e artesanato no meio de hospedagem, a visitação no entorno do meio de hospedagem, a realização de cursos e palestras voltados para a comunidade local com a finalidade de valorização da cultura local, entre outros.

A comunidade local é composta de todas as pessoas que vivem numa determinada destinação turística. Porém, o referido autor salienta que o conceito de comunidade local é bem mais complexo, uma vez que não responde há algumas dúvidas quanto à totalidade da comunidade local, como: a) inclusão de todos os moradores, inclusive os imigrantes ou somente os residentes nativos?; b) inclusão de minorias étnicas com culturas bem diferentes da maioria da população?; c) diferença entre vários grupos de interesse como residentes externos com interesse na localidade (donos de lojas, restaurantes, artesanato, hotéis, entre outros)?; d) qual a área geográfica que corresponde à comunidade local? Pode-se então considerar que não há somente uma comunidade local, mas várias comunidades locais com diferentes interesses na mesma destinação, e ambas podem ser afetadas positiva ou negativamente pela atividade turística, como: a) a relação entre elites e o restante da população; b) a relação entre residentes nativos e imigrantes; c) a relação entre os atuantes no fenômeno turístico e os não-atuantes; d) a relação entre os proprietários e locatários de imóveis; e) a relação entre os jovens e os idosos da localidade; f) a relação entre os empregadores e empregados; entre outros.

Souza (2004) destaca que o envolvimento das comunidades do entorno é elemento crucial para a perpetuidade da efetividade das ações ambientais de uma determinada região, pois transfere conhecimento e informação, dando condições para que os membros dessas comunidades compreendam os processos ocorridos e saibam geri-los, de forma independente e autônoma.

Moraes (2005) salienta que é preciso respeitar as limitações sem abandonar a promoção das potencialidades existentes nos aspectos ambientais, culturais e econômicos.

Portanto, faz-se importante salientar que conhecer o significado teórico e prático de gestão ambiental, bem como os conceitos de desenvolvimento sustentável, turismo sustentável e seus aspectos ambientais é de suma importância para a continuidade da vida das destinações, dos estabelecimentos e de seus entornos.

Somente no momento em que os envolvidos com o turismo, entre eles os gestores dos empreendimentos turísticos; os responsáveis pelo poder público; as escolas e as universidades e os funcionários do setor entenderem que o fenômeno do turismo é composto de vários aspectos,

entre eles os econômicos, ambientais e socioculturais, tangíveis e intangíveis, as futuras gerações não irão sofrer influências, podendo assim usufruir da natureza e de todos os recursos naturais disponíveis no planeta.

2.3 Sistemas de gestão ambiental na hotelaria

Os sistemas de gestão ambiental buscam o gerenciamento de todas as ações do empreendimento, verificando e analisando todos os processos, o grau de impacto gerado com a atividade, os aspectos ambientais mais críticos e os resultados alcançados com a implantação do sistema, com vistas a minimizar ou mitigar os principais impactos ambientais que as organizações causam ao meio ambiente.

É importante frisar que os sistemas de gestão ambiental, usados no processo de gerenciamento de estabelecimentos hoteleiros, permitem uma maior vantagem competitiva em relação ao mercado, pois possibilitam o aumento da eficiência ambiental e a redução de riscos ao meio ambiente, promovendo, assim, uma gestão responsável e sustentável dos recursos naturais.

O gerenciamento ambiental deveria ser um dos objetivos de qualquer empresa hoteleira no Brasil. Exemplos de melhorias econômicas, ambientais e socioculturais, a partir da implantação de sistemas de gestão, podem ser encontrados em muitos meios de hospedagem atualmente: porém, esse número ainda é pouco significativo se levado em consideração o universo de meios de hospedagem que existem no País.

Corroborando a NBR 14001, Barbieri (2004) define a expressão *sistema de gestão ambiental* 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.

Fengler (2002) relata que muitas empresas estão demonstrando preocupações, investindo em adequações e mudando sua cultura, dentre outras medidas, para melhorar a atuação ambiental e, conseqüentemente, atingir o melhor desempenho com seus clientes.

Corroborando com a autora, é válido salientar que grandes hotéis de lazer já estão adotando esse novo comportamento, para, além de garantir um melhor desempenho ambiental, manter-se competitivos no mercado, já que muitos hóspedes estão procurando meios de

hospedagem mais responsáveis com o meio ambiente. Exemplos como o Hotel Transamérica Ilha de Comandatuba, o *EcoResort* Praia do Forte, o Costão do Santinho *Resort*, o complexo hoteleiro da Costa do Sauípe, o Hotel Tropical das Cataratas, grande parte dos meios de hospedagem da Rede *Accor* de Hotéis, entre outros podem ser citados como referências a serem adotadas por outros meios de hospedagem.

Conforme Campos, Selig e Cury (2001), ao se adotar um sistema de gestão ambiental, em primeiro lugar, se deve realizar um grande detalhamento dos aspectos ambientais, sem preocupar-se com a viabilidade futura dessa manutenção. Isso deve ocorrer nos passos seguintes da implantação do sistema de gestão ambiental.

O planejamento deve ser a base de um sistema de gestão ambiental, pois os resultados serão somente satisfatórios se houver uma preocupação com o planejar, em que sejam contempladas todas as ações da organização e os possíveis impactos gerados ao meio ambiente.

Os sistemas de gestão ambiental são aliados importantes das organizações, na medida em que criam mecanismos de controle dos principais aspectos e impactos ambientais.

Em linhas gerais, os sistemas de gestão ambiental podem ser considerados como o primeiro passo de uma organização que pretende gerenciar, de alguma forma, suas atividades. Porém além de gerenciar os aspectos e impactos ambientais, as organizações também devem manifestar – nesse mercado globalizado e cada vez mais competitivo – preocupação com seu desempenho ambiental. (CAMPOS; SELIG; SELIG, 2001, p. 53).

Para um sistema de gestão ambiental ter vida longa com responsabilidade contínua e de fundamental importância, as organizações e seus funcionários devem se identificar com a questão desde o início da implantação. Se as organizações que implantam sistemas de gestão ambiental não investirem em treinamentos que visem à aprendizagem, provavelmente, em pouco tempo, o sistema se tornará ineficaz, acarretando grandes prejuízos para a organização e a natureza.

No Brasil, há uma série de sistemas de gestão ambiental sendo implantados nos meios de hospedagem, dentre eles pode-se destacar: a) Sistema de Produção Mais Limpa; b) Sistema ISO 14001; c) Programa Hóspedes da Natureza ABIH; d) Sistema de Gestão Ambiental Autônomo *Accor* e) Programa de Certificação para o Turismo Sustentável Instituto de Hospitalidade.

Para Gonçalves (2004), o Sistema de Produção Mais Limpa pode ser definido como a aplicação contínua 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, se baseando-se em quatro princípios básicos:

- a) *precaução* – a fonte geradora tem a responsabilidade sobre o dano ambiental, isentando à comunidade ou o governo local;
- b) *prevenção* – reduzir ou eliminar na fonte, as emissões potencialmente poluidoras, perigosas ou tóxicas;c)
- c) *integração* – este princípio estabelece que a precaução e a prevenção devem ser aplicados em todo o sistema de produção;
- d) *controle democrático* – salienta que a comunidade deve ter acesso a informações sobre emissões, efeitos e potenciais danos que afetem a qualidade ambiental e a saúde humana.

O sistema de produção mais limpa objetiva realizar mudanças organizacionais internas, além de promover a auditoria interna ambiental de forma voluntária, visar à redução dos resíduos na fonte, reduzir o consumo de recursos, reutilizar e reciclar dentro e fora da empresa.

O hotel Praia do Forte *EcoResort* adotou esse sistema em seu empreendimento, cujos resultados com a implantação foram muito satisfatórios, dentre eles Gonçalves (2004) destaca:

a) a geração de resíduos orgânicos de casca de frutas e verduras, passou de um custo anual de R\$ 205.405,00 para R\$ 142.763,00; portanto, uma redução de R\$ 62.642,00 uma vez que começaram a utilizar produtos pré-descascados; b) a aquisição de embalagens de cosméticos disponibilizados nas paredes dos banheiros das U.H.s; c) a lavagem de calçadas e fachadas passou a ser com areia; d) a utilização de troca de toalhas sob demanda, visando à redução do uso de água e o consumo excessivo de detergentes e sabão; e) a implantação de estação de tratamento da água do hotel; f) a redução 35% do consumo de energia com implantação de cartões de acesso nos apartamentos ligados à rede elétrica, utilização de lâmpadas de baixo consumo, sensores sensíveis à luz solar, desligamento seletivo de lâmpadas das quadras de esporte, substituição de chuveiros elétricos, substituição de ar-condicionado central por aparelhos individuais e uso de geradores nos horários de pico; g) a educação dos funcionários para a questão ambiental e criação de um eficiente programa de divulgação dos resultados (GONÇALVES, 2004, p. 91).

De acordo com a ISO (2006), o sistema ISO 14000 pode ser definido como a busca pela normatização e padronização dos serviços da empresa mediante uma série de itens relacionados ao meio ambiente, baseando-se em seis princípios básicos:

a) política ambiental: através da mostra o reconhecimento da administração a respeito da responsabilidade ambiental;

b) planejamento: faz uma avaliação ambiental, bem como a definição dos objetivos e programas ambientais. São definidos os campos de ação, as metas concretas e mensuráveis e os meios e prazos para o alcance dessas metas;

c) implementação e operação: voltadas para a realização de programas ambientais, processos e estrutura necessária para a implantação da certificação. São definidas, também, tarefas e responsabilidades do pessoal (treinamentos), bem como os meios necessários para a implantação do sistema de gestão ambiental;

d) verificação e ação corretiva: voltada para a verificação dos aspectos ambientais que podem acarretar impactos, das não-conformidades existentes no processo e implantar ações corretivas, com a realização de auditorias regulares, para constatação se as metas pretendidas estão sendo alcançadas;

e) avaliação pela direção: deve ser feita verificação e avaliação para constatar todos os processos estão realmente sendo feitos para que a certificação seja sempre constante;

f) melhoria contínua: deve sempre buscar a melhoria dos serviços, essa é a meta a ser alcançada.

A certificação ISO 14001 objetiva certificar a empresa com especificações e diretrizes normativas e informativas, constatando que a mesma adota um programa de gestão ambiental correto e padronizado. Essa certificação exige um rígido padrão de qualidade na operação do empreendimento hoteleiro.

No que tange à importância da implantação de um sistema de gestão ISO 14001 Gonçalves (2004) apresenta importantes resultados obtidos no Grande Hotel Senac Águas de São Pedro:

a) houve uma economia de 19% em média no consumo de energia, mediante ações de troca da caldeira elétrica por gás, troca de lâmpadas comuns por econômicas e pela implantação de um programa de desligamento de energia; b) houve redução de 10% no consumo de água, mediante ações como troca de torneiras comuns por torneiras com controle de vazão de água nas UHs e reuso da água; c) houve redução de 5% na geração de resíduos sólidos (papel, plástico, vidro e alumínio) e ainda o aumento de renda com a reciclagem.

Com relação ao Programa Hóspedes da Natureza, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis define o:

como o desenvolvimento da consciência ambiental nos hoteleiros a respeito do papel da hotelaria junto à gestão ambiental, promovendo, assim, o comprometimento dos fornecedores com a questão ambiental, melhorando a imagem da hotelaria nacional junto à opinião pública e contribuindo para a melhoria da imagem internacional do destino turístico Brasil, se baseando em três princípios básicos: (2006a. p.01)

a) adaptar, identificar e aplicar o modelo segundo a realidade brasileira para viabilizar sua implantação e usar ferramentas de marketing para divulgar o Brasil como país consciente com a questão ambiental nos meios de hospedagem;

b) desenvolver o programa com ações que envolvam todo o empresariado, a comunidade, o poder público, os fornecedores e principalmente seus hóspedes, estimulando e viabilizando projetos de produção limpa, fornecendo dados a respeito da infra-estrutura, estabelecendo parcerias com fornecedores e estimulando a função da hotelaria como agente multiplicador de ações voltadas à gestão ambiental entre os hóspedes, funcionários e comunidade;

c) aplicar os fundamentos com qualidade e integrar a variável ambiental com os meios de hospedagem.

Para a ABIH, o Programa Hóspedes da Natureza objetiva a conscientização ambiental dentro do segmento e que a mesma seja uma questão de bom senso empresarial.

Amorim e Ramos (2003) salientam que a ABIH assumiu a responsabilidade de fomentar a gestão ambiental na área privada do turismo, a partir da hotelaria, por entender que esta ação começa por esse segmento e que o mesmo mantém interação contínua e permanente com a comunidade, parceiros, fornecedores, funcionários e hóspedes, tornando-se assim um perfeito agente multiplicador.

Os referidos autores demonstram ainda que o Programa Hóspedes da Natureza tem por objetivo fomentar, nos empresários hoteleiros, a cultura de investir em ações socioambientais, demonstrando que revertem em benefícios econômicos, sociais e ambientais para o empreendimento em si e para a comunidade em geral, com a efetiva participação dos hóspedes e

funcionários, além de desenvolver ações que promovam o fortalecimento do patrimônio cultural local.

Os resultados obtidos no hotel Albergue da Juventude Paudimar e apresentados por Gonçalves (2004), corroboram a importância desse sistema de gestão ambiental: a) apresentação de propostas relacionadas ao meio ambiente pelos funcionários; b) educação ambiental feita aos hóspedes através de cartazes e painéis espalhados em todo o hotel; c) comercialização dos resíduos recicláveis; d) a utilização de compostagem para adubação dos jardins e montagem de uma horta de temperos livre de agrotóxicos; e) troca de lâmpadas incandescentes por eletrônicas compactas; f) introdução de chaves de controle setorial na área externa da pousada; g) catalogação das árvores existentes na pousada, permitindo assim o conhecimento da flora local pelos hóspedes e funcionários.

Para a *Accor Hotels* (2006), o modelo de sistema de gestão ambiental autônomo pode ser definido como a utilização de critérios específicos visando à redução dos recursos não renováveis da natureza em relação ao estabelecimento, baseando-se em cinco princípios básicos:

- a) conscientização dos fornecedores e envolvimento dos mesmos em relação ao comprometimento ambiental;
- b) construção limpa, construir hotéis pelo mundo utilizando tecnologias ambientalmente corretas;
- c) desenvolver projetos que envolvam a utilização de energia renovável, como o aquecimento solar;
- d) promover educação ambiental mediante treinamentos de funcionários; elaborar e publicar de cartilhas desenvolvidas pela própria rede (Carta Ambiental);
- e) estimular os clientes para a valorização do meio ambiente por meio da Carta Ambiental.

Segundo a rede hotelaria *Accor Hotels*, o sistema de gestão ambiental autônomo – Projeto Ecologia *Accor* – objetiva o gerenciamento do consumo de água, luz e reciclagem, a utilização da Carta Ambiental e a necessidade de cada hotel possuir um gestor ambiental.

Com a implantação desse sistema de gestão ambiental, a rede *Accor* de Hotéis busca reduzir em 15% todo o lixo produzido nos seis hotéis da rede no Brasil, busca reduzir em 15% o consumo de água e busca reduzir em 20% o consumo de energia. Além disso, a rede *Accor* busca implantar em seus hotéis a chamada Carta Ambiental, que objetiva desenvolver ações em prol do

meio ambiente como o plantio uma árvore nativa da região por ano; a promoção de palestras de conscientização e o fomento de parcerias com entidades voltadas para a educação ambiental.

O Instituto de Hospitalidade, por meio de seu Programa de Certificação para o Turismo Sustentável (PCTS, 2004b), estabeleceu uma série de requisitos necessários para a sustentabilidade nos micro e pequenos meios de hospedagem. Essa série de requisitos deu origem à NIH-54 (IH, 2004a). Essa norma

estabelece critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permite ao 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. (IH, 2004a. p. 17).

A NIH-54 (IH, 2004a) baseia suas ações no planejamento, na implementação, verificação e ação, tomando como base os mesmos princípios aplicados por um PDCA.

Segundo o IH (2006e), por enquanto não há resultados finais concretos, porém vale destacar que 82 meios de hospedagem de micro e pequeno porte já aderiram a implantação deste sistema de gestão ambiental e no momento estão realizando cursos e oficinas para familiarizarem-se com a nova postura gerencial adotada.

Conforme Moraes (2005), todos os programas de gestão ambiental têm como ponto-chave o reconhecimento dos limites da ecocapacidade e enfatizam a otimização do processo para minimizar as perdas. O autor afirma ainda que os programas de gestão ambiental em pequenas estruturas não são mega programas com grandes custos financeiros ou de tempo, mas somente o estímulo a práticas ambientais no dia-a-dia de cada um.

Na pequena hotelaria, os sistemas de gestão ambiental têm como meta, utilizar medidas singelas de grandes resultados práticos, tais como: a) incentivo à manutenção paisagística do local; b) incentivo à redução do desperdício de energia; c) incentivo à reciclagem de resíduos sólidos produzidos pelo hotel; d) encorajamento à participação dos vizinhos do empreendimento no programa de reciclagem, por meio da estocagem comum em local apropriado.

Os sistemas de gestão ambiental na hotelaria trazem inúmeras vantagens para todos os envolvidos no processo, dentre elas podem-se destacar:

- a) vantagens para o hotel: maior rentabilidade, menor custo, diferencial frente a concorrentes, melhor posicionamento no mercado, contribuição para a sustentabilidade do fenômeno do turismo, preservação atual para uso das futuras gerações;
- b) vantagens para o meio ambiente: minimização do uso dos recursos naturais, minimização da poluição e contaminação da natureza, conservação das matas, da flora e fauna local, preservação atual para uso das futuras gerações;
- c) vantagens para a comunidade local: aproveitamento da mão-de-obra local, mostra de sua cultura e arte, aumento e geração de novas fontes de renda, educação ambiental, preservação atual para uso das futuras gerações;
- d) vantagens para os hóspedes: alimentação saudável, ar puro, água limpa, preservação das belezas naturais, produtos de qualidade, melhores condições de vida, menor risco de contaminação, menor risco de acidentes, contato direto com a natureza, redução dos custos de viagens, imagem positiva na sociedade, contribuição com o meio ambiente, preservação atual para uso das futuras gerações.

De maneira geral, os sistemas de gestão ambiental, se bem-implantados e implementados, reduzem o uso de matéria-prima natural no processo das ações, reduzem o consumo de energia, ressaltam a reciclagem, maximizam o uso de recursos re-aproveitáveis, aumentam a durabilidade dos produtos, aumentam a satisfação dos clientes e minimizam os impactos ambientais causados pelo segmento hoteleiro. Portanto, por que não implantar sistemas de gestão ambiental aplicados à hotelaria, seja ela de pequeno, médio ou grande porte?

2.4 Ações ambientais na hotelaria

As ações ambientais são práticas que devem ser adotadas nas organizações com o objetivo de auxiliar na redução de impactos ambientais no meio ambiente. Estas ações podem nortear um novo paradigma no turismo; o comprometimento e responsabilidade para com a natureza e seus usuários.

Ferrari destaca que se entende por práticas ambientais

o desenvolvimento de ações relacionadas ao uso racional de água e de energia; a programas relacionados ao reuso de águas; ao controle do descarte de águas residuárias e emissões gasosas; à redução da geração de resíduos sólidos; a programas de sensibilização (educação ambiental); à adoção de políticas de compra de produtos ambientalmente corretos; ao cumprimento da legislação ambiental, entre outras. (2006. p. 12-13).

A partir da implantação da gestão ambiental na hotelaria, diversas ações podem e devem ser implantadas num meio de hospedagem, com o intuito de proteger o meio ambiente, a sociedade e contribuir ainda para o aumento econômico da empresa. Essas ações estão relacionadas a diversos fatores, como o consumo de energia, consumo de água, geração de resíduos sólidos, efluentes líquidos e comprometimento dos fornecedores.

Bonatto (2003) relatou, em seu estudo, que os hotéis têm um importante papel ambiental e devem estar comprometidos com o aspecto ambiental e necessitam desenvolver significativas práticas ambientais relacionadas à: a) minimizar o uso de energia; b) minimizar o uso de água; c) minimizar a geração de resíduos; d) minimizar a geração de efluentes líquidos; e) convidar clientes e fornecedores a participar de esforços para proteger o meio ambiente.

O desenvolvimento dessas práticas é considerado elemento fundamental para que a organização promova uma gestão voltada para o tripé da sustentabilidade.

Para Alves e Cavalcanti (2006), as empresas do segmento hoteleiro começaram a priorizar ações ambientais, introduzindo-as de forma sistemática nos seus modelos de gestão, assim como acompanhando e registrando os benefícios econômicos que estas podem trazer para o empreendimento.

Gonçalves (2004) afirma que o envolvimento da sociedade com as questões ambientais está estimulando hóspedes e agentes do processo hoteleiro a exigir uma nova postura, não mais apenas focada na qualidade dos serviços prestados pelo meio de hospedagem, mas também à conservação dos recursos naturais.

A preocupação com a conservação do meio ambiente natural ficou bem-evidenciada quando a Embratur criou uma nova classificação para os meios de hospedagem no País. Nessa classificação foram inseridos novos critérios para o enquadramento das empresas hoteleiras. Além dos critérios já contemplados, a nova matriz de classificação estabeleceu aos

empreendimentos o zelo pelo conceito de responsabilidade e gestão ambiental, para os mesmos obterem a avaliação de excelência nos serviços prestados, isto é, monitorando continuamente os gastos com água, energia, geração e disposição dos resíduos e do relacionamento com os fornecedores de produtos à hotelaria.

Silva (2006) informa que há uma nomenclatura específica para os meios de hospedagem, essa nomenclatura é determinada por diversos critérios, entre eles, os critérios ambientais, conforme Anexo A, e apresentada por “estrelas” vinculadas a cada tipo de meio de hospedagem como demonstra o quadro 2.2.

CATEGORIA	CLASSIFICAÇÃO
Superluxe	★★★★★ SL
Luxe	★★★★★
Superior	★★★★★
Turístico	★★★
Econômico	★★
Simples	★

Quadro 2.1: Classificação hoteleira segundo a Embratur⁵.

Fonte: EMBRATUR, 2002.

Vieira e Hoffmann (2006) salientam que, com o surgimento da nova classificação da Embratur, em parceria com a ABIH, a questão do cuidado e da responsabilidade pela gestão ambiental passou a ser um item relevante para a obtenção da avaliação de excelência e certificação hoteleira no Brasil.

Segundo Bertoli Neto e Silva (2005), a adoção de um sistema de classificação eficaz, adequado ao contexto mercadológico e às particularidades regionais, favorece a qualificação e a promoção do produto turístico de uma destinação, além de manter o caráter informativo dos padrões de qualidade e da hospitalidade, que a estrutura receptiva disponibiliza ao público consumidor e que se constitui como o principal objetivo do processo, a classificação.

Conforme Amorim e Ramos (2003), as ações de proteção ambiental não podem estar desvinculadas de ações relativas à qualidade de vida das pessoas, dado seu inter-relacionamento, portanto, justificando então a necessidade igualitária do fator ambiental e social.

⁵ Simbologia “estrelas”, é permitida somente para uso exclusivo da Embratur, de acordo com a Deliberação Normativa 367. (EMBRATUR, 1997d).

A Declaração de Nuremberg,⁶ que segundo Rues (1995), orienta os hotéis e restaurantes para a aplicação eficiente e consciente em prol do meio ambiente por meio de dez objetivos básicos em relação a ações ambientais:

1. a administração dos estabelecimentos: hotéis e restaurantes, ecologicamente conscientes, contribuem para a estabilidade do meio ambiente e para o êxito econômico de hotéis e restaurantes no futuro;
2. as medidas de contenção de energia são recompensadas de múltiplas formas, como na diminuição de consumo de produtos crus, custos de consumo, etc;
3. as medidas de contenção de água dão ênfase tanto para o ecológico quanto ao econômico;
4. a lavagem e a limpeza ecologicamente consciente diminuem a carga de produtos químicos ao meio ambiente;
5. o hoteleiro e dono de restaurante ecologicamente conscientes respeitam, durante a construção, a renovação das instalações, os aspectos e as normas ecológicas;
6. a minimização dos resíduos começa na compra: evitar embalagens individuais. Dar preferência a embalagens reutilizáveis;
7. o uso de matérias não descartáveis: vidro, cristais, entre outros, e produtos recicláveis, minimiza as montanhas de detritos e aliviam o meio ambiente;
8. a separação e coleta de resíduos (papéis, vidros, metais, plásticos e material orgânico) servem para reutilização. Os resíduos especiais devem ser encaminhados para locais específicos;
9. usar, para o transporte da empresa, veículos tipo econômico e produtos não prejudiciais. Os trajetos curtos podem ser feitos a pé ou com bicicleta. Essas medidas contribuem com as reservas de energia;
10. para a administração de hotéis e restaurantes em prol do meio ambiente, se requer: a capacitação de todos os empregados, bem como a informação “tópicos da conservação” para os hóspedes e clientes;

Pode-se dizer que essa série de ações citadas por Rues (1995) devem ser utilizadas como exemplos a serem seguidos por meios de hospedagem que procuram um tipo de administração consciente e que estejam preocupados com o futuro da atividade, possibilitando assim o uso pelas futuras gerações.

⁶ Parte da declaração apresentada em 12 de abril de 1991, perante a Assembléia de Conselheiros da Associação de Hotéis e Restaurantes da Baviera (Alemanha), na cidade de Nuremberg.

Solução de problemas básicos de infra-estrutura, alternativas de geração de renda para a comunidade, preservação do entorno natural, melhoria da imagem perante todos e ganhos econômicos, são apenas alguns benefícios que os meios de hospedagem podem obter a partir desses itens relacionados a ações ambientais.

Quando os gestores dos meios de hospedagem se conscientizarem de que a diminuição dos custos operacionais está atrelada à redução do uso dos recursos naturais e da menor geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos a médio e longo prazo, as ações ambientais na hotelaria serão práticas adotadas de forma espontânea pelos empreendimentos hoteleiros.

Para a implantação de ações ambientais, é necessário haver um planejamento bem-elaborado que contemple várias características do meio de hospedagem, entre elas podem ser destacadas: a) o perfil do cliente; b) a localização do hotel; c) a legislação municipal e estadual; d) a taxa de ocupação; e) a sazonalidade, entre outros.

2.4.1 Energia

Em relação ao uso de energia, as ações ambientais na hotelaria podem auxiliar a reduzir o consumo consideravelmente. Para isso acontecer, os gestores devem procurar conhecer maneiras econômicas e eficazes de redução do consumo energético.

Além da redução do consumo de energia ter um caráter econômico, é fundamental destacar que, conseqüentemente, irá ocorrer uma redução do uso de água para a geração dessa energia e contribuindo assim para a redução do uso de água, um recurso natural finito e tão ameaçado devido ao seu mau uso pelo homem.

Destacam-se, como práticas ambientais voltadas para a redução do consumo energético, a troca de lâmpadas comuns por lâmpadas frias, que consomem menos energia; a utilização de lâmpadas fotocélulas, a instalação de sensores de presença nos corredores e nos banheiros sociais dos meios de hospedagem, a instalação de aparelhos que utilizem cartões de acesso para a liberação de energia nas UHs, a aquisição de equipamentos que comprovem a redução energética, a adoção de programas de sensibilização com os hóspedes, entre outros.

As ações ambientais, em relação à redução do consumo de energia, visam ainda a reduzir indiretamente a geração de resíduos sólidos e o uso de água, seja através da não-troca constante de lâmpadas comuns, ou a utilização da lavanderia a todo momento para limpeza de roupas sem necessidade.

Uma das ações mais utilizadas, no hotel *Renaissance* São Paulo (Marriot Brasil, 2006), é o desligamento da metade das lâmpadas de todas as áreas sociais em períodos de baixa ocupação e / ou movimento. Essa simples ação reduziu consideravelmente o consumo de energia no empreendimento.

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.

É importante ressaltar que a utilização de novas formas de energia como a eólica e a solar, são práticas que devem ser adotadas pelos meios de hospedagem. Em relação à energia solar, vale utilizar, como exemplo, o Hotel Colinas, um pequeno meio de hospedagem com 30 UHs que reduziu em 55% o consumo de energia, após a implantação de placas solares. (REVISTA HOTEL NEWS, 2006, p. 64).

Para a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL, 2006), o aproveitamento térmico das placas solares para o aquecimento de água em residências, hotéis, restaurantes, clubes e hospitais, é de grande utilidade, pois, além de reduzir o consumo de água para a geração da energia, diminui o valor de pagamento da tarifa elétrica.

É importante ressaltar que, a todo o momento, os meios de hospedagem buscam reduzir ao máximo o consumo de energia, mesmo porque ele tem um custo ambiental e econômico alto. Então, por que não realizar ações que busquem reduzir esse custo? Ou ainda, por que não utilizar novas fontes de energia, como a solar ou a eólica, sensores de presença nos corredores, lâmpadas

frias e de baixo consumo e controladores de energia nas dependências de toda a unidade hoteleira?

São perguntas como essas que a gestão ambiental, por meio de suas ações buscam solucionar, e ainda contribuir com a natureza, reduzir gastos e conscientizar os envolvidos na atividade turística e hoteleira sobre a conservação dos recursos naturais.

2.4.2 Água

Os empreendimentos hoteleiros devem adotar ainda práticas que reduzam o consumo de água, implementando medidas que busquem sua captação, porém sem comprometer o nível dos cursos de água ou utilizá-los até sua escassez.

A NIH-54 (IH, 2004a), salienta que os meios de hospedagem devem implementar ações que economizem o uso de água, como válvulas redutoras nas torneiras, nos chuveiros e nas descargas, captar águas pluviais para a irrigação de jardins, lavagem de carros e calçadas e nas descargas dos banheiros, além de utilizar um programa de troca de toalha não diária.

A não-troca das toalhas diariamente (uma opção do hóspede) pode, ao final de um mês, levar a uma economia considerável de água, bem como reduzir a quantidade de detergentes utilizados na lavagem e, indiretamente, reduzir a quantidade dos efluentes líquidos devolvidos ao meio ambiente.

A importância de desenvolver ações como estas fica salientado quando a Companhia Rio-Grandense de Saneamento (CORSAN, 2007) alerta que o aumento crescente da população aumenta também a procura por água, seu uso irracional e uma administração deficiente causam o esgotamento de muitas fontes de água e põem em risco a saúde do homem e a economia das comunidades.

É válido também destacar que, segundo a Corsan (2007), os principais problemas enfrentados são a exploração irracional de aquíferos e águas superficiais, o uso de tecnologias que demandam quantidades excessivas de água nas indústrias, o despejo de águas residuais de indústrias sem tratamento prévio, as técnicas de irrigação que desperdiçam e contaminam a água, o inadequado lançamento do esgoto doméstico, e a falta de conhecimento dos usuários para fazer frente a essa situação.

Como exemplo, vale ressaltar a política ambiental do Hotel Íbis Caxias do Sul (Rede de Hotéis Accor, 2006), que utiliza as águas residuais dos chuveiros das UHs para as descargas sanitárias, diminuindo assim o consumo de água potável no hotel.

Pode-se dizer que, na hotelaria, um dos principais problemas, em relação ao uso inadequado de água, concentra-se na utilização de poços artesianos, no despejo inadequado das águas residuais e na falta de informação dos gestores, que desconhecem os procedimentos adequados para a utilização desse recurso natural.

2.4.3 Resíduos sólidos

Com relação aos resíduos sólidos, é importante destacar a necessidade da adoção de ações que visem à utilização de equipamentos apropriados para: coleta e separação; construção de dependências específicas para o armazenamento; implantação de programas de destinação como reciclagem e compostagem e, principalmente, o conhecimento sobre os impactos que a geração excessiva e descontrolada pode causar ao meio ambiente.

Para De Conto *et al.* (2006), a geração de resíduos sólidos vem se tornando cada vez mais uma problema nos empreendimentos turísticos, necessitando, portanto do desenvolvimento de programas de gerenciamento integrado desses resíduos.

Esses programas podem estar ligados a separação seletiva de resíduos sólidos e palestras de sensibilização para os colaboradores, a um trabalho junto aos hóspedes destacando a importância de gerenciamento de resíduos, a um trabalho de conscientização dos fornecedores de produtos à hotelaria, entre outras ações.

Porém, na hotelaria, o que ocorre é o desconhecimento de muitos gestores sobre suas responsabilidades ambientais perante a lei e um “certo” comodismo no setor. Por ser a fonte geradora do resíduo, o hotel tem por obrigação dar um tratamento e uma destinação adequada a esses resíduos.

Isso implica em ser responsável, perante a lei, pelos possíveis impactos negativos que podem ocorrer no meio ambiente, por uma má gestão de resíduos no empreendimento.

Nesse sentido, é importante destacar o decreto 8º da Lei 9.921 (SEMA, 1993), que trata da gestão dos resíduos sólidos.

O decreto ressalta que:

A coleta, o transporte, o tratamento, o processamento e a destinação final dos resíduos sólidos de estabelecimentos industriais, comerciais e de prestação de serviços, inclusive de saúde, são de responsabilidade da fonte geradora independentemente da contratação de terceiros, de direito público ou privado, para execução de uma ou mais dessas atividades.

Mandelli (1997) considera as características dos resíduos sólidos como uma das variáveis que interferem na qualidade do gerenciamento ambiental.

Segundo a autora, essas características estão relacionadas a escassez de informações sobre o correto armazenamento de resíduos sólidos, a necessidade de se construir abrigos específicos para a armazenagem de resíduos sólidos, uma vez que não há previsão de construção de abrigos específicos para esse armazenamento e muitos projetos arquitetônicos, não especificam essa construção.

A falta de programas de sensibilização realizados para a administração e os funcionários do empreendimento sobre o gerenciamento de resíduos também contribui para interferir na qualidade do gerenciamento ambiental, já que os diferentes tipos de resíduos são acondicionados em um mesmo local, sem levar em consideração suas características.

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 autora ressalta que 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, das camareiras em relação aos resíduos sólidos, que informações os hóspedes recebem sobre condutas desenvolvidas em relação aos resíduos sólidos, como os resíduos são tratados e qual sua destinação final.

A NBR 10004 (ABNT, 2004a), considera como resíduos sólidos, os que se encontram nos estados sólido e semi-sólido, e que resultam de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição.

Ficam incluídos nesta definição os lodos provenientes de sistemas de tratamento de água, aqueles gerados em equipamentos e instalações de controle de poluição, bem como determinados líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou corpos de água, ou exijam para isso soluções técnica e economicamente inviáveis em face à melhor tecnologia disponível. (ABNT, 2004, p.03).

Práticas como a 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. A devolução de resíduos perigosos como lâmpadas fluorescentes, pilhas e baterias, também contribui para a diminuição dos impactos no meio ambiente.

É válido destacar, como exemplo, o programa de reeducação, redução, reutilização e reciclagem que o hotel Lanai Lagoa da Conceição, (Hotel Lanai, 2007) de Florianópolis utiliza. O mesmo possui um programa de resíduos que assegura um correto trabalho de educação com os hóspedes e funcionários, proporciona aos funcionários de alimentos e bebidas cursos com técnicas sobre a correta utilização dos equipamentos da cozinha. Além de utilizar os dois lados do papel no setor administrativo e ainda a compostagem como técnica de reciclagem de insumos.

Fonseca e Borges (2006) relatam que, durante a produção, a observação e a cobrança pelo manejo correto de utensílios, como facas, e a aplicação de técnicas de corte, faz-se indispensável, para um melhor aproveitamento da matéria prima e, conseqüentemente, redução do resíduo orgânico final.

O primeiro passo para a redução dos resíduos deve começar no momento da compra, quando os funcionários responsáveis por esse setor devem dar preferência a produtos com embalagem passível de reutilização, além de não receber as embalagens em que os produtos estão acondicionados sem necessidade. Pode-se citar, como exemplo, os supermercados, que acondicionam todos seus produtos em sacolas plásticas, ocasionando com essa prática uma excessiva geração de resíduos plásticos.

Costa (2004) alerta para a não-utilização de refrigerantes em lata ou em garrafas *pet*, mas para a adoção de refrigerantes em garrafas de vidro, para que as mesmas possam voltar para os fornecedores e novamente ser preenchidas.

Ações simples como a substituição de produtos separados como o xampu e o condicionador por produtos “2 em 1”, ou a fixação permanente destes produtos nos banheiros das UHs, a prática da compostagem para os restos alimentares, a elaboração de pratos a partir de sobras alimentares,⁷ a utilização dos dois lados das folhas para a comunicação interna no hotel, o acondicionamento dos resíduos em lixeiras específicas para posterior reciclagem, a aquisição de produtos pré-prontos, entre outros.

Segundo a revista eletrônica (Resol, 2007), uma ação que merece destaque é o Programa Vale-água da Copasa.⁸ Por ele, os empreendimentos hoteleiros e os moradores de uma região do oeste mineiro, trocam latas de alumínio e garrafas de plástico por descontos na conta de água. O projeto tem por finalidade reduzir o lançamento de resíduos nos rios, e conseqüentemente, melhorar a vida da comunidade.

Ações em prol da redução da geração de resíduos sólidos são extremamente benéficas para os meios de hospedagem, o meio ambiente e a comunidade local, pois auxiliam na conservação da natureza e das paisagens na região, geram emprego e renda para a comunidade, trazem retornos financeiros consideráveis ao empreendimento e auxiliam no processo de sensibilização de futuras gerações.

2.4.4 Efluentes líquidos

Considerando o gerenciamento dos efluentes líquidos, deve-se sinalizar que o descarte diariamente realizado pela hotelaria também é motivo de preocupação e merece atenção dos gestores, para que se realizem ações, a fim de diminuir o despejo no meio ambiente.

⁷Considera-se, neste caso, os alimentos preparados que não foram servidos ao consumo. Ex: sobras de arroz nas panelas, frutas e verduras preparadas, porém não servidas, entre outros.

⁸ Copasa: Companhia de saneamento de Minas Gerais.

Estações de tratamento devem ser construídas e produtos de procedência com garantias de qualidade ambiental 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 a minimização dos impactos, a NIH-54 (IH, 2004a), sugere que o empreendimento deve planejar e implementar medidas que reduzam os riscos à saúde pública e ao meio ambiente. Aí devem ser incluídos o tratamento das águas residuais e a destinação adequada das águas contendo resíduos tóxicos ou perigosos.

Segundo o manual de boas práticas – Aspectos Ambientais

os meios de hospedagem que estiverem em localidades onde possua rede de tratamento público de efluentes e ou órgão de controle ambiental, devem garantir que o percentual total de seus efluentes seja encaminhado para esse tratamento. Porém se o meio de hospedagem não estiver em uma localidade que possua rede pública de tratamento, é dever do hotel tratar os efluentes gerados, a fim de garantir o atendimento mínimo aos padrões estabelecidos pela legislação vigente. (IH, 2006b, p. 29).

Na indústria, a conformidade dos efluentes devolvidos à natureza fica evidente quando Andrade et al. (2001) evidenciam que a maior preocupação está voltada para a incorporação de equipamentos que diminuam a saída dos efluentes para o meio ambiente. Então por que o segmento hoteleiro não pode adotar esse tipo de política?

O hotel Transamérica Ilha de Comandantada (HTIC, 2006), mediante o “Projeto Berimbau”, desenvolve ações no sentido de tratar as águas residuárias e utilizá-las para a irrigação dos campos de golfe, futebol e os jardins do hotel, diminuindo assim a utilização da água de seus poços artesianos. Outra ação válida a destacar é o aproveitamento para a irrigação das floreiras do restaurante dos restos de água mineral que os hóspedes do *Resort* Costão do Santinho não consomem durante as refeições.

Para Giordani e Santos (2003), o reaproveitamento de efluentes é importante, pois possibilita que as estações de tratamento tenham outras formas de beneficiar o meio ambiente.

A partir do reaproveitamento de efluentes, as estações de tratamento podem ser utilizadas não somente como locais de tratamento dos efluentes para uma devolução mais adequada ao meio ambiente. As estações de tratamento podem ser utilizadas para o auxílio na

limpeza da água para a utilização na irrigação agrícola, na piscicultura, na limpeza urbana, no paisagismo e na recreação (água utilizada para preencher lagos artificiais, onde possam ser desenvolvidas atividades como o pedalinho, passeios de canoa e caiaque, entre outros).

Vale ressaltar também que é dos rios que se recolhe a maior parte da água para o abastecimento humano, e é neles que são depositados os efluentes, sejam eles domésticos ou industriais. Por isso, é muito importante tratar esses efluentes, para que os mesmos não poluam as fontes receptoras das águas para consumo humano.

2.4.5 Fornecedores

Para Silva (2006), os fornecedores devem estar comprometidos em apresentar laudos ambientais aos hotéis, bem como o inventário dos produtos oferecidos com suas matérias-primas, além de treinar os funcionários sobre a quantidade exata dos produtos de lavanderia a serem utilizados para a lavagem das roupas.

Os meios de hospedagem também devem exigir que os fornecedores entreguem produtos que apresentem a classificação e seleção das embalagens com etiquetas e assinatura de responsáveis técnicos, atestando que o produto e a embalagem oferecidos são ecologicamente corretos.

É importante ainda que os meios de hospedagem mantenham um cadastro de fornecedores, selecionados pelas ações ambientais realizadas. Os responsáveis pelas compras do hotel devem também analisar o ciclo de vida dos produtos adquiridos, para ver se estes produtos contribuem para a minimização dos impactos no ambiente natural.

Se a água, a energia, os resíduos sólidos, os efluentes líquidos e os fornecedores forem contemplados com a adoção de práticas ambientais em um mesmo meio de hospedagem, com certeza, esse empreendimento será objeto de estudo e modelo a ser seguido por outros empreendimentos hoteleiros. E pesquisadores na área da hotelaria, do turismo ou do saneamento utilizarão essas informações com o intuito de aprofundar o estudo em gestão ambiental na hotelaria, e contribuir para a redução do consumo dos recursos naturais, diminuindo a geração de impactos negativos, pela geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos.

A necessidade de se executar ações em prol do ambiente fica mais evidente quando pesquisas apontam para os graves problemas oriundos da poluição e do aquecimento global. Se o segmento hoteleiro não começar a desenvolver práticas ambientais, que apontem para a qualidade ambiental nesses estabelecimentos, certamente será um dos primeiros setores a sentir os resultados negativos dessa poluição.

E, para finalizar o estudo sobre as ações ambientais na hotelaria, é importante salientar que os fornecedores de produtos hoteleiros têm um importante papel a desenvolver em relação às práticas ambientais.

A partir dos produtos utilizados na hotelaria, o desenvolvimento da atividade hoteleira pode ser mais ou menos impactante. A redução desses impactos depende da sensibilização dos hoteleiros e das corretas ações ambientais a serem utilizadas, mas principalmente dos produtos oferecidos pelos fornecedores aos empreendimentos hoteleiros.

Em síntese, é possível destacar que a aplicação de ações ambientais na hotelaria é um dever de todos, porém depende mais da sensibilização e da boa vontade dos envolvidos do que da necessidade de grandes investimentos financeiros para sua adequação.

2.5 Impactos ambientais provocados pela hotelaria

No Brasil, a responsabilidade a danos causados ao meio ambiente está prevista na Lei 6.938 de 31 de agosto de 1981 (BRASIL, 1981), que considera poluidor: “a pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, responsável, direta ou indiretamente, por atividades causadoras de degradação ambiental”. Esse princípio, conhecido como princípio do usuário-pagador, prevê que todo aquele que explora uma atividade econômica deve arcar com os custos sociais da poluição por ele causada.

Para Valle (2004), a poluição ambiental pode ser definida como toda a ação ou omissão do homem, que através da descarga de material ou energia atuando sobre as águas, o solo e o ar, cause um desequilíbrio nocivo, seja de curto, médio ou longo prazo, sobre o meio ambiente. A partir das ações que os meios de hospedagem realizam, pode-se definir qual o tipo de impacto será gerado no meio ambiente pela hotelaria: esse impacto pode ser positivo ou negativo.

Segundo Bonatto e De Conto (2004), os impactos positivos, referentes aos produtos e serviços oferecidos pelo hotel, devem ser bem divulgados aos hóspedes, à imprensa, aos fornecedores, aos funcionários e enviados mediante folheteria, às agências de viagens.

Os impactos positivos na hotelaria estão relacionados ao aumento do ganho econômico dos funcionários ou dos catadores cadastrados para atuar na reciclagem, ao conhecimento da cultura local mediante apresentações realizadas nos hotéis, ao desenvolvimento de programas de educação ambiental fomentado com hóspedes e funcionários para a redução do consumo dos recursos não renováveis, entre outros.

Para Bonilla e De Conto (2003), a indústria hoteleira no conjunto constitui-se num grande gerador de resíduos sólidos, um consumidor ineficiente de água e de combustíveis fósseis, além de utilizar grandes quantidades de papel e empregar também grandes quantidades de plástico e produtos de limpeza.

A partir da afirmação de Bonilla e De Conto (2003), pode-se constatar que a hotelaria, se considerada como indústria, é um segmento que contribui para a geração de impactos negativos ao meio ambiente.

Alguns impactos ambientais negativos que a atividade hoteleira produz podem ser relacionados com: a contaminação de rios, lagos e oceanos, pelo despejo de efluentes líquidos sem tratamento; o desaparecimento de fauna e flora local para a construção de grandes hotéis; o derramamento de óleos nos rios e oceanos pelos motores dos barcos e *jet skys*; a grande geração de resíduos sólidos e posterior contaminação das águas subterrâneas e do solo pelo seu despejo sem controle na natureza; a mudança de comportamento e exploração da comunidade local, que abandona seu artesanato, danças e folclore para trabalhar em complexos hoteleiros, entre outros.

Para a norma NBR 14001 (ABNT, 2004), impacto ambiental é definido como “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.

Harrington e Knight (2001) salientam, em seu estudo que um sistema de gestão ambiental deve contemplar em seu planejamento, os possíveis impactos ambientais que a atividade pode ocasionar. Sem esse olhar, um sistema de gestão ambiental fica ineficiente, pois não verifica a eficácia das ações desenvolvidas em prol da natureza.

Os impactos ambientais podem afetar significativamente a hotelaria, causando sérios prejuízos, principalmente em meios de hospedagem que dependem do ambiente natural para a atração turística, como os *resorts* e as pousadas temáticas, já que os recursos naturais e a qualidade do ambiente não transmitem a seus hóspedes o encantamento necessário para atraí-los, acarretando assim sérios problemas de ocupação e desenvolvimento do setor turístico da região.

Na visão de Campos, Selig e Cury (2001), os impactos ambientais e sua gestão assumem importância igual ou maior que os impactos administrativos tradicionalmente contemplados no projeto das empresas.

Os projetos tradicionais de hotelaria, sem planejamento ambiental, podem estar destinados a desaparecer do mercado em pouco tempo, isto porque a gestão ambiental, seus aspectos e impactos estão, mesmo que de forma lenta, começando a ser considerados pelos responsáveis pelo planejamento do setor.

Nessa direção, o item 5.3 da NIH-54 (IH, 2004a), diz que o meio de hospedagem deve tomar medidas para minimizar as alterações significativas na paisagem local, provocadas pelo projeto arquitetônico e pelos movimentos de terra, minimizando assim os impactos ambientais naturais na área que em o meio de hospedagem será instalado.

Silva (2006) relata ainda que a falta de experiência no ramo hoteleiro 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 a responsabilidade dos hóspedes, questionando quantos turistas se preocupam com os impactos do turismo sobre todas as destinações. Nesse sentido percebe-se que a responsabilidade não é somente dos meios de hospedagem, mas também das pessoas que freqüentam esses empreendimentos, e muitas vezes não estão preocupadas com: a) a quantidade de gasto energético que é gerado dentro de uma unidade habitacional, seja por esquecimento de lâmpada ligada, ou pelo uso do ar-condicionado; b) quanto de água é desperdiçado, devido ao mau uso da torneira ou do banho demorado; c) quanto de resíduo é gerado pelo não-aproveitamento de sobras alimentares; d) quanto o turista é consciente em evitar o desperdício de recursos dentro de um hotel.

Conforme Vieira (2004), a idéia de iniciar ações com a finalidade de minimizar resíduos ou emissões, de evitar o desperdício de água e energia, entre outras iniciativas, geralmente está vinculada com o conceito de mudança de processos, atividades e materiais.

Isso porque a hotelaria é um dos segmentos que possui uma grande propensão ao desperdício, pois seu controle foge das mãos da administração do empreendimento a partir do momento em que são gerenciados pelos próprios hóspedes e/ou empregados.

Além do gerenciamento ambiental, os sistemas de gestão auxiliam a mensurar os possíveis impactos que a atividade pode gerar, além de trazer vantagens para todos envolvidos no processo, dentre elas pode-se salientar:

Vantagens para o hotel: Maior rentabilidade, menor custo, diferencial frente a concorrentes, melhor posicionamento no mercado, contribuição para sustentabilidade do fenômeno do turismo, preservação atual para uso das futuras gerações;

Vantagens para o meio ambiente: Minimização do uso dos recursos naturais, minimização da poluição e contaminação da natureza, conservação das matas, flora e fauna local, preservação atual para uso das futuras gerações;

Vantagens para a comunidade local: Aproveitamento da mão-de-obra local, mostra de sua cultura e arte, aumento da renda, geração de novas fontes de renda, educação ambiental, preservação atual para uso das futuras gerações;

Vantagens para os hóspedes: Alimentação saudável, ar puro, água limpa, preservação das belezas naturais, produtos de qualidade, melhores condições de vida, menor risco de contaminação, menor risco de acidentes, contato direto com a natureza, redução dos custos de viagens, imagem positiva junto à sociedade, contribuição com o meio ambiente, preservação atual para uso das futuras gerações;

Questões como essas servem para refletir sobre os impactos que a atividade hoteleira pode gerar e, ao mesmo tempo, 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 importante nas questões ambientais 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.

A atividade hoteleira, se analisada de forma individual, causa relativos impactos à natureza, devido ao pouco uso de recursos, como: água, energia, papéis, alimentos, e geração de poluentes químicos, entre outros. Porém, se for analisado o conjunto de estabelecimentos hoteleiros em uma mesma região, o impacto ambiental é maior.

Dias (2003) relata que a hotelaria tem contribuído para a poluição da água, pela falta de tratamento dos esgotos e dos sistemas de resíduos sólidos, assim como pelo uso de pesticidas, herbicidas e fertilizantes para a manutenção de seus jardins. Esses fatores podem causar inúmeros impactos e danos à fauna e flora e as comunidades locais, atingindo assim exatamente os atrativos responsáveis pela vinda dos turistas nessas localidades.

Para Genta (2006), o setor hoteleiro é responsável pelo uso excessivo de água, pois utiliza esse recurso para banhos e duchas dos hóspedes, para a manutenção das quadras esportivas, dos jardins, das piscinas e lavanderias, gerando com isso grande volume de águas residuais, saturando a rede de esgoto e contaminando o solo. Conseqüentemente, gerando impactos ambientais negativos e acarretando futuros problemas de visitantes na região.

É sabido que o nosso planeta possui recursos finitos e que sua utilização irracional, certamente, acarreta inúmeros impactos para os seres humanos, inclusive para as organizações que se acreditam imunes a tais impactos. Uma relação com o meio ambiente deve ser encarada pelos empresários como uma questão de inteligência. (GONÇALVES, 2004, p.17).

No sentido de reduzir custos e desperdícios no segmento hoteleiro, Ricci (2002) comenta que a partir de 1980, começou-se a utilizar técnicas para minimizar o uso de recursos naturais, no Japão, na China e Coréia. Os hotéis iniciaram a implantação de programas de boas práticas ambientais, com enfoque no desperdício e reaproveitamento de matérias. No Reino Unido, a *International Hotel and Environmental Initiative* (IHEI) desenvolveu programas básicos de redução de desperdícios e de uso adequado dos recursos naturais.

Ações ambientais adequadas podem ser uma ferramenta para reduzir o dano ambiental⁹ gerado pela atividade hoteleira, seja por meio de programas de gerenciamento de resíduos sólidos, seja pela implantação de estações de tratamento de efluentes líquidos, até o uso de fontes de energias alternativas que substituam o uso da energia elétrica.

Em contrapartida, a possibilidade de geração de impactos ambientais negativos, multas e punições e pressão de grupos ecológicos fez com que alguns meios de hospedagem começassem a adotar uma nova postura de gestão. Começou-se, então, a buscar a qualidade ambiental na operação da atividade hoteleira. Essa busca teve início no Brasil, nos anos 90, e mudou o comportamento dessas empresas.

É importante salientar que a aplicação de multas e punições sobre os meios de hospedagem, para reduzir o impacto resultante do turismo, pode pouco estimular a criação de resultados positivos oriundos da atividade: o que se recomenda haver é um melhor conhecimento das empresas hoteleiras e dos turistas em geral para contribuir à redução dos impactos da atividade sobre o meio ambiente.

Gonçalves (2004) explana que a expressão *qualidade ambiental* está atrelada à racionalização no uso de água, de energia e dos recursos, além de um maior desempenho e estímulo à reciclagem e à reutilização dos mesmos. Já Moura (2003) ressalta que tal expressão passou a fazer parte do cotidiano das pessoas que passaram a se preocupar em economizar os recursos naturais e evitar desperdícios.

Segundo a IHEI (1995), *Integrated healthcare* (IHA, 1995) e a *United Nations Environment Programme* (UNEP, 1995) ser ecologicamente correto torna-se um fator positivo para os negócios, além disso, todos os envolvidos no processo conscientizam-se da importância do meio ambiente para todos e da questão ambiental para o sucesso do negócio.

Vale ressaltar também que a preocupação do setor hoteleiro com o meio ambiente está, mesmo que lentamente, em ascensão no Brasil. Esses dados foram constatados pelo crescimento de meios de hospedagem que divulgam suas práticas ambientais nos mais diversos canais de comunicação, dentre eles: *sites* da internet, publicações em revistas especializadas e folheteria em agências de viagens. Em síntese, torna-se importante dizer que a qualidade ambiental deve ser melhor examinada pelos cursos de graduação e pós-graduação em seus programas de ensino,

⁹ Para Simmianer (2005), o dano ambiental pode ser compreendido como qualquer lesão aos recursos ambientais, causando degradação e conseqüentemente desequilíbrio ecológico. Sirvinskas (2002), considera como dano ambiental toda a agressão contra o meio ambiente, causada por atividade econômica potencialmente poluidora ou por ato comissivo ou omissivo praticado por qualquer pessoa.

porque esses cursos são os responsáveis por mudar o comportamento dos futuros gestores do fenômeno turístico.

3 MÉTODO DE COLETA DE DADOS

A metodologia adotada neste estudo teve caráter qualitativo e quantitativo; quanto a seus objetivos, caráter exploratório e, quanto aos procedimentos técnicos é objetiva. Dencker (1998) considera pesquisa exploratória como a que procura em aprimorar idéias ou descobrir intuições e ainda caracteriza-se por possuir um planejamento flexível envolvendo em geral levantamento bibliográfico, entrevista com pessoas experientes e análise de exemplos similares.

A autora define ainda, como procedimento técnico-objetivo, o que procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis. O mesmo utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados, como a entrevista e a observação da realidade no local. Utilizou-se ainda o método documental, pois fez-se necessário trabalhar com material que ainda não recebeu tratamento analítico, como artigos de revistas e documentos conservados em arquivos de instituições públicas, privadas ou pessoais.

Para o complemento do método, utilizou-se, como ferramenta de coleta de dados, entrevistas diretas, que consistem em um roteiro básico de questões que é seguido em seqüência ordenada e constante em todas as vezes aplicadas, permitindo assim, maior liberdade do pesquisador (DENCKER,1998). As entrevistas foram desenvolvidas com 42 gestores de meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha – RS entre os dias 1º de julho e 10 de agosto de 2006.

Assim, vale referir que o instrumento de coleta de dados foi construído a partir de uma seqüência de 16 questões conforme consta no Apêndice A. Cabe destacar que o roteiro de entrevista, (Apêndice A), construído nesta pesquisa, teve como referência, a utilização da Matriz Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem da Embratur – aspectos ambientais – conforme Anexo A (EMBRATUR, 2002b).

3.1 Características da Região Uva e Vinho / RS

A Região Uva e Vinho é bastante desenvolvida no que se refere ao turismo, apresentando uma infra-estrutura bem consistente de hotéis, pousadas, *flats*,¹⁰ restaurantes, agências de viagem, turismo rural, turismo de aventura, lojas de artesanato, opções de visitação, tanto em áreas naturais, culturais, gastronômicas e de uva e vinho. A região compreende 24 municípios com uma população geral de aproximadamente 826.567 habitantes (IBGE, 2006).

Segundo dados do IBGE (2006), há uma população de 14.127 habitantes no município de Antônio Prado, 102.000 habitantes no município de Bento Gonçalves, 22.500 habitantes no município de Carlos Barbosa, 8.440 habitantes no município de Casca, 404.187 habitantes no município de Caxias do Sul, 4.077 habitantes no município de Cotiporã, 2.420 habitantes no

¹⁰ *Flat*: tipo de condomínio residencial que oferece serviço de hotelaria, de acordo com a Deliberação Normativa 433 (EMBRATUR, 2002b).

município de Fagundes Varela, 61. 799 habitantes no município de Farroupilha, 27.507 habitantes no município de Flores da Cunha, 29. 214 habitantes no município de Garibaldi, 1.7571 habitantes no município de Guabiju, 21.772 habitantes no município de Guaporé, 2.109 habitantes no município de Protásio Alves, 32.299 habitantes no município de Marau, 2.879 habitantes no município de Monte Belo do Sul, 2.455 habitantes no município de Nova Pádua, 20.391 habitantes no município de Nova Prata, 3.078 habitantes no município de Nova Roma do Sul, 1.568 habitantes no município de Santa Tereza, 20.901 habitantes no município de São Marcos, habitantes no município de 12.420 habitantes no município de Serafina Corrêa, 21.064 habitantes no município de Veranópolis, 3.359 habitantes no município de Vila Flores, 4.244 habitantes no município de Vila Maria, levando em conta o somatório da população rural e urbana dessas localidades. A região se localiza no Nordeste do Estado do Rio Grande do Sul. A figura 3.1 mostra a distribuição desses municípios.



Figura 3.1: Ilustração dos municípios da região Uva e Vinho

Fonte: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho (2006a).

3.2 Características gerais dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho

Os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho possuem várias particularidades, dentre elas pode-se destacar o tipo de administração: a grande maioria dos meios de hospedagem possuem administração familiar, aquela passada de pai para filho, enquanto alguns grandes meios de hospedagem já recebem uma administração de rede, a qual é feita por uma grande sede e subdividida administrativamente em ramificações nas cidades em que seus meios de hospedagem estão atuando.

Por meio do Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho (2006b), os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho divulgam, como estrutura oferecida aos hóspedes: restaurantes para café da manhã, almoço e jantar; sala de jogos e leitura; área verde; piscinas; banheiras de hidromassagem; sauna; academia; salões para eventos; *business center*; recreação infantil; comida típica; massagem e apartamentos *standart*, luxo e suítes.

Para determinar as categorias dos meios de hospedagem desta investigação, o critério utilizado deu-se em função do número de unidades habitacionais – UH, sendo classificados em grande, médio e pequeno porte.

No entanto, faz-se necessário informar que não há uma classificação oficial para os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, referente ao porte de hotel, quanto ao número de unidades habitacionais (UH).¹¹

Por esse motivo, foi adotada a seguinte classificação: a) grande porte – meios de hospedagem com mais de 80 UHs; b) médio porte – meios de hospedagem que tem entre 26 e 80 UHs; c) pequeno porte – meios de hospedagem com até 25 UHs (FERRARI, 2006).

A distância entre os municípios é de aproximadamente 50 quilômetros. As características referentes ao número de unidades habitacionais dos meios de hospedagem que participaram da pesquisa podem ser observadas no quadro 3.1. Nesse quadro, foram tabulados dados referentes ao número de unidades habitacionais dos 105 meios de hospedagem, leitos e respectivos municípios da região estudada.

Hotel	Município	UH	Leitos	Classificação
Hotel Pradense	Antônio Prado	48	65	Médio
Piemonte Hotel	Antônio Prado	21	48	Pequeno
Pousada Colonial de Rossi	Antônio Prado	12	53	Pequeno
Pousada Zanotto	Antônio Prado	5	16	Pequeno
TOTAL ANTÔNIO PRADO	4	86	182	
Hospedaria Dona Maria	Bento Gonçalves	12	35	Pequeno
Dall'Onder Grande Hotel	Bento Gonçalves	274	600	Grande
Hotel Dall'Onder Vitória	Bento Gonçalves	109	224	Grande
Hotel Imigrante	Bento Gonçalves	33	80	Médio
Hotel Mont Blanc	Bento Gonçalves	49	86	Médio
Hotel Pousada Somensi	Bento Gonçalves	18	42	Pequeno
Hotel San Marino	Bento Gonçalves	9	15	Pequeno
Hotel Vani	Bento Gonçalves	12	30	Pequeno
Hotel Villa Michelin	Bento Gonçalves	50	150	Médio
Hotel Vinocap	Bento Gonçalves	126	310	Grande
Pousada Borghetto Santana	Bento Gonçalves	3	12	Pequeno
Pousada Ca di Vale	Bento Gonçalves	3	9	Pequeno
Pousada Casa Bucco	Bento Gonçalves	4	6	Pequeno
Pousada Casa Mia	Bento Gonçalves	18	40	Pequeno
Pousada Casa Mia – Filial	Bento Gonçalves	10	47	Pequeno
Pousada Casa Tasca	Bento Gonçalves	15	25	Pequeno
Pousada Casa Valduga	Bento Gonçalves	21	43	Pequeno
Pousada da Pipa	Bento Gonçalves	9	26	Pequeno

¹¹ Segundo a Deliberação Normativa 429/2002 da Embratur, entende-se por Unidade Habitacional (UH) o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para bem-estar, higiene e repouso.

Pousada do Chalé	Bento Gonçalves	10	16	Pequeno
Pousada Don Giovanni	Bento Gonçalves	6	10	Pequeno
Pousada Elida	Bento Gonçalves	5	10	Pequeno
Pousada Fornasier	Bento Gonçalves	17	44	Pequeno
Pousada Moreira	Bento Gonçalves	11	20	Pequeno
Pousada Santo Antonio	Bento Gonçalves	7	10	Pequeno
Pousada São Francisco	Bento Gonçalves	5	18	Pequeno
Pousada São José	Bento Gonçalves	20	70	Pequeno
Pousada Thiany	Bento Gonçalves	48	112	Médio
Pousada Vila Dei Fiori	Bento Gonçalves	13	40	Pequeno
TOTAL BENTO GONÇALVES	29	958	2201	
Hotel San Carlos	Carlos Barbosa	32	65	Médio
Pousada da Serra	Carlos Barbosa	8	17	Pequeno
Pousada Dona Luiza	Carlos Barbosa	12	37	Pequeno
Pousada Sky Company	Carlos Barbosa	5	11	Pequeno
TOTAL CARLOS BARBOSA	4	57	130	
Hotel Farol	Casca	26	50	Médio
Hotel Trevo	Casca	11	13	Pequeno
TOTAL CASCA	2	37	63	
Coop Hotel (Alfredinho)	Caxias do Sul	74	180	Médio
Bandeira Hotel	Caxias do Sul	53	80	Médio
Bela Vista Parque Hotel	Caxias do Sul	35	90	Médio
Bergson Executive Flat	Caxias do Sul	56	150	Médio
Blue Tree	Caxias do Sul	132	181	Grande
Brasilsul Business Hotel	Caxias do Sul	116	245	Grande
City Hotel	Caxias do Sul	56	130	Médio
Cosmos Hotel	Caxias do Sul	90	188	Grande
Excelsior Hotel	Caxias do Sul	65	92	Médio
Hotel Íbis	Caxias do Sul	140	294	Grande
Hotel Ópera	Caxias do Sul	69	107	Médio
Hotel Piacenza	Caxias do Sul	48	95	Médio
Hotel Pousada Caxiense	Caxias do Sul	55	134	Médio
Intercity Hotel	Caxias do Sul	118	236	Grande
Itália Hotel	Caxias do Sul	43	104	Médio
Mabu Personal Hotel	Caxias do Sul	142	396	Grande
Norton Executive Hotel	Caxias do Sul	35	72	Médio
Parthenon Caxias do Sul	Caxias do Sul	122	272	Grande
Pérola Hotel	Caxias do Sul	22	42	Pequeno
Pousada Le Charme de La Ville	Caxias do Sul	17	31	Pequeno
Reynold's Hotel	Caxias do Sul	47	94	Médio
Samuara Hotel	Caxias do Sul	81	162	Grande
Volpiano Hotel	Caxias do Sul	66	138	Médio
TOTAL CAXIAS DO SUL	24	1707	3596	

Hotel e Fazenda Dal Molin	Cotiporã	24	24	Pequeno
Pousada Piccolo Refúgio	Cotiporã	4	8	Pequeno
TOTAL COTIPORÃ	2	28	32	
Hotel Paschoa	Fagundes Varela	8	12	Pequeno
TOTAL FAGUNDES VARELA	1	8	12	
Doro Hotel	Farroupilha	18	46	Pequeno
Concatto Hotel	Farroupilha	25	56	Pequeno
Don Francesco Hotel	Farroupilha	19	32	Pequeno
Farina Park Hotel	Farroupilha	113	248	Grande
Grande Hotel	Farroupilha	24	39	Pequeno
Hotel São Cristóvão	Farroupilha	30	33	Médio
TOTAL FARROUPILHA	6	229	454	
Hotel e Restaurante Dona Adélia	Flores da Cunha	26	58	Médio
Hotel Fiório	Flores da Cunha	40	90	Médio
Hotel Tratoria di Trento	Flores da Cunha	6	22	Pequeno
Pousada Parque das Pitangueiras	Flores da Cunha	10	10	Pequeno
Hotel e Restaurante Villa Borghese	Flores da Cunha	47	80	Médio
TOTAL FLORES DA CUNHA	5	129	260	
Hotel Casacurta	Garibaldi	31	64	Médio
Hotel Mosteiro São José	Garibaldi	35	75	Médio
Hotel Pietá	Garibaldi	50	100	Médio
Hotel Convento dos Capuchinhos	Garibaldi	35	70	Médio
TOTAL GARIBALDI	4	151	309	
Hotel Fiorentin	Guabijú	6	6	Pequeno
TOTAL GUABIJÚ	1	6	6	
Hotel JC Borsatto	Guaporé	20	35	Pequeno
Hotel Topo Gigio	Guaporé	50	100	Médio
Las Carreras Parque Hotel	Guaporé	19	42	Pequeno
TOTAL GUAPORÉ	3	89	177	
Hotel Conforto	Marau	34	51	Médio
Hotel De Conto	Marau	21	31	Pequeno
TOTAL MARAU	2	55	82	
Hotel Bruschi	Monte Belo do Sul	10	15	Pequeno
TOTAL MONTE BELO DO SUL	1	10	15	
Albergue Belvedere Sonda	Nova Pádua	6	14	Pequeno
Hotel e Restaurante do Miro	Nova Pádua	16	36	Pequeno
TOTAL NOVA PÁDUA	2	22	50	
Condall Palace Hotel	Nova Prata	42	130	Médio
Hotel Coroados	Nova Prata	29	70	Médio
Hotel Prata Villágio	Nova Prata	26	50	Médio
Hotel Superti	Nova Prata	7	13	Pequeno
Pousada dos Pinheirais	Nova Prata	5	18	Pequeno
TOTAL NOVA PRATA	5	109	281	

Hotel Itamarana	Nova Roma do Sul	13	18	Pequeno
TOTAL NOVA ROMA DO SUL	1	13	18	
Pousada Caumo	Santa Tereza	4	9	Pequeno
TOTAL SANTA TEREZA	1	4	9	
Palmeira dos Ilhéus	São Marcos	5	14	Pequeno
Hotel e Restaurante A La Cantina	São Marcos	10	10	Pequeno
Hotel São Marcos	São Marcos	35	78	Médio
TOTAL SÃO MARCOS	3	50	102	
Hotel Cá dei Monti	Serafina Correa	32	80	Médio
Via Genova Hotel	Serafina Correa	25	45	Pequeno
TOTAL SERAFINA CORREA	2	57	125	
Hotel Princesa dos Vales	Veranópolis	48	125	Médio
Pousada Vale das Antas	Veranópolis	6	10	Pequeno
Verona Parque Hotel	Veranópolis	22	44	Pequeno
TOTAL VERANÓPOLIS	3	76	179	
Pousada dos Capuchinhos	Vila Flores	25	54	Pequeno
TOTAL VILA FLORES	1			
Pousada da Nona	Vila Maria	6	24	Pequeno
TOTAL VILA MARIA	1	6	24	
TOTAL GERAL	105	3758	8153	

Quadro 3.1: Classificação de meios de hospedagem – Região Uva e vinho / Rio Grande do Sul
 Fonte: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho (2006).

É importante destacar que, para facilitar a descrição dos enunciados, os meios de hospedagem são classificados segundo os diferentes portes (pequeno, médio e grande), sem levar em conta o faturamento, a localização, o estado de conservação ou outras características peculiares. A classificação adotada é a mesma apresentada por Ferrari (2006); porém, essa classificação não é oficial, sendo apenas utilizada como referência pela autora.

O quadro 3.2 apresenta a relação dos meios de hospedagem de pequeno porte da Região Uva e Vinho.

Hotel	Município	UH
1. Piemonte Hotel	Antônio Prado	21
2. Pousada Colonial de Rossi	Antônio Prado	12
3. Pousada Zanotto	Antônio Prado	5
4. Hospedaria Dona Maria	Bento Gonçalves	12
5. Hotel Pousada Somensi	Bento Gonçalves	18
6. Hotel San Marino	Bento Gonçalves	9
7. Hotel Vani	Bento Gonçalves	12
8. Pousada Borguetto Santana	Bento Gonçalves	3
9. Pousada Ca di Vale	Bento Gonçalves	3

10. Pousada Casa Bucco	Bento Gonçalves	4
11. Pousada Casa Mia	Bento Gonçalves	18
12. Pousada Casa Mia – Filial	Bento Gonçalves	10
13. Pousada Casa Tasca	Bento Gonçalves	15
14. Pousada Casa Valduga	Bento Gonçalves	21
15. Pousada da Pipa	Bento Gonçalves	9
16. Pousada do Chalé	Bento Gonçalves	10
17. Pousada Don Giovanni	Bento Gonçalves	6
18. Pousada Elida	Bento Gonçalves	5
19. Pousada Fornasier	Bento Gonçalves	17
20. Pousada Moreira	Bento Gonçalves	11
21. Pousada Santo Antonio	Bento Gonçalves	7
22. Pousada São Francisco	Bento Gonçalves	5
23. Pousada São José	Bento Gonçalves	20
24. Pousada Vila Dei Fiori	Bento Gonçalves	13
25. Pousada da Serra	Carlos Barbosa	8
26. Pousada Dona Luiza	Carlos Barbosa	12
27. Pousada Sky Company	Carlos Barbosa	5
28. Hotel Trevo	Casca	11
29. Pérola Hotel	Caxias do Sul	22
30. Pousada Le Charme de La Ville	Caxias do Sul	17
31. Hotel e Fazenda Dal Molin	Cotiporã	24
32. Pousada Piccolo Refúgio	Cotiporã	4
33. Hotel Paschoa	Fagundes Varela	8
34. A. Doro Hotel	Farroupilha	18
35. Concatto Hotel	Farroupilha	25
36. Don Francesco Hotel	Farroupilha	19
37. Grande Hotel	Farroupilha	24
38. Hotel Tratoria di Trento	Flores da Cunha	6
39. Pousada Parque das Pitangueiras	Flores da Cunha	10
40. Hotel Fiorentin	Guabijú	6
41. Hotel JC Borsatto	Guaporé	20
42. Las Carreras Parque Hotel	Guaporé	19
43. Hotel De Conto	Marau	21
44. Hotel Bruschi	Monte Belo do Sul	10
45. Albergue Belvedere Sonda	Nova Pádua	6
46. Hotel e Restaurante do Miro	Nova Pádua	16
47. Hotel Superti	Nova Prata	7
48. Pousada dos Pinheirais	Nova Prata	5
49. Hotel Itamarana	Nova Roma do Sul	13
50. Pousada Caumo	Santa Tereza	4
51. Palmeira dos Ilhéus	São Marcos	5
52. Hotel e Restaurante A La Cantina	São Marcos	10
53. Via Genova Hotel	Serafina Correa	25
54. Pousada Vale das Antas	Veranópolis	6

55 Verona Parque Hotel	Veranópolis	22
56. Pousada dos Capuchinhos	Vila Flores	25
57. Pousada da Nona	Vila Maria	6

Quadro 3.2: Meios de hospedagem de pequeno porte – Região Uva e Vinho/ Rio Grande do Sul
 Fonte: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho (2006).

O quadro 3.3 apresenta os meios de hospedagem de porte médio da Região Uva e Vinho.

Hotel	Município	UH
1. Coop Hotel (Alfredinho)	Caxias do Sul	74
2. Bandeira Hotel	Caxias do Sul	53
3. Bérqson Executive Flat	Caxias do Sul	56
4. City Hotel	Caxias do Sul	56
5. Excelsior Hotel	Caxias do Sul	65
6. Hotel Ópera	Caxias do Sul	69
7. Hotel Pousada Caxiense	Caxias do Sul	55
8. Bela Vista Parque Hotel	Caxias do Sul	35
9. Hotel Piacenza	Caxias do Sul	48
10. Reynold's Hotel	Caxias do Sul	47
11. Itália Hotel	Caxias do Sul	43
12. Norton Executive Hotel	Caxias do Sul	35
13. Volpiano Hotel	Caxias do Sul	66
14. Hotel Pradense	Antônio Prado	48
15. Hotel Imigrante	Bento Gonçalves	33
16. Hotel Mont Blanc	Bento Gonçalves	49
17. Hotel Villa Michelin	Bento Gonçalves	49
18. Pousada Thiany	Bento Gonçalves	48
19. Hotel San Carlos	Carlos Barbosa	32
20. Hotel Farol	Casca	26
21. Hotel São Cristóvão	Farroupilha	30
22. Hotel e Restaurante Dona Adélia	Flores da Cunha	26
23. Hotel Fiório	Flores da Cunha	40
24. Hotel e Restaurante Villa Borghese	Flores da Cunha	47
25. Hotel Casacurta	Garibaldi	31
26. Hotel Mosteiro São José	Garibaldi	35
27. Hoptel Pietá	Garibaldi	50
28. Hotel Convento dos Capuchinhos	Garibaldi	35

29. Hotel Topo Gigio	Guaporé	50
30. Hotel Conforto	Marau	34
31. Condall Palace Hotel	Nova Prata	42
32. Hotel Coroados	Nova Prata	29
33. Hotel Prata Villágio	Nova Prata	26
34. Hotel São Marcos	São Marcos	35
35. Hotel Cá dei Monti	Serafina Correa	32
36. Hotel Princesa dos Vales	Veranópolis	48

Quadro 3.3: Meios de hospedagem de porte médio – Região Uva e Vinho/ Rio Grande do Sul

Fonte: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho (2006).

O quadro 3.4 apresenta os meios de hospedagem de grande porte da Região Uva e Vinho.

Hotel	Município	U.H.
1. Dall'Onder Grande Hotel	Bento Gonçalves	274
2. Hotel Dall'Onder Vitória	Bento Gonçalves	109
3. Hotel Vinocap	Bento Gonçalves	126
4. Blue Tree	Caxias do Sul	132
5. Brasilsul Business Hotel	Caxias do Sul	116
6. Cosmos Hotel	Caxias do Sul	90
7. Hotel Ibis	Caxias do Sul	140
8. Intercity Hotel	Caxias do Sul	118
9. Mabu Personal Hotel	Caxias do Sul	142
10. Parthenon Caxias do Sul	Caxias do Sul	122
11. Samuara Hotel	Caxias do Sul	81
12. Farina Park Hotel	Farroupilha	113

Quadro 3.4: Meios de hospedagem de grande porte – Região Uva e Vinho

Fonte: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho (2006)

3.2.1 Critérios para a seleção dos meios de hospedagem

O Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho forneceu uma lista com 105 meios de hospedagem (MH), como o representado nos quadros 3.2, 3.3 e 3.4. A partir dessa lista, decidiu-se utilizar, como universo de pesquisa, 40% do total da região, o que corresponde a 42 meios de hospedagem.

A partir desse primeiro cálculo, os MHs foram divididos pelo porte dos municípios onde os mesmos se encontram e calculados pelo universo selecionado. Vale salientar que não há uma

classificação oficial do porte dos municípios localizados na Região Uva e Vinho; portanto, a classificação do porte dos municípios descritos a seguir foi determinada pelo autor.

Para os municípios de grande porte, com um número superior a 50.000 habitantes, onde se encontram 59 MHs do total geral, o número de entrevistas foi definido a partir do seguinte procedimento:

Caxias do Sul: 24 meios de hospedagem x 40% = 9,6 meios de hospedagem, aproximado para 10 meios de hospedagem.

Bento Gonçalves: 29 meios de hospedagem x 40% = 11,6 meios de hospedagem, aproximado para 12 meios de hospedagem.

Farroupilha: 6 meios de hospedagem x 40% = 2,4 meios de hospedagem, aproximado para 2 meios de hospedagem.

Para os municípios de médio porte, com um número entre 20.001 a 50.000 habitantes, onde se encontram 28 MHs do total geral, o número de entrevistas foi definido a partir do seguinte procedimento:

Carlos Barbosa: 3 meios de hospedagem x 40% = 1,2 aproximado para 1 MH.

Guaporé: 3 meios de hospedagem x 40% = 1,2 aproximado para 1 MH.

São Marcos: 3 meios de hospedagem x 40% = 1,2 aproximado para 1 MH.

Veranópolis: 3 meios de hospedagem x 40% = 1,2 aproximado para 1 MH.

Flores da Cunha: 5 meios de hospedagem x 40% = 2 MH.

Nova Prata: 5 meios de hospedagem x 40% = 2 MH.

Garibaldi: 4 meios de hospedagem x 40% = 1,6 aproximado para 2 MH.

Marau: 2 meios de hospedagem x 40% = 0,8 aproximado para 1 MH.

Para os municípios de pequeno porte, com um número até 20.000 habitantes, onde se encontram 9 MHs do total geral, o número de entrevistas foi definido a partir do seguinte procedimento:

Antônio Prado: 4 meios de hospedagem x 40% = 1,6 aproximado 2 MH

Cotiporã: 1 meio de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH

Casca: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH

Guabijú: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH

Fagundes Varela: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH

Nova Pádua: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH

Nova Roma do Sul: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH

Monte Belo do Sul: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH

Vila Maria: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH.

Santa Tereza: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH.

Vila Flores: 1 meios de hospedagem x 40% = 0,4, aproximado para 1 MH.

Serafina Corrêa: 2 meios de hospedagem x 40% = 0,8, aproximado para 1 MH.

Após essa primeira etapa, os 105 meios de hospedagem foram separados em três grupos e posteriormente separados pela localização, segundo o porte do município. Após essa separação, foi sorteado o número máximo de meios de hospedagem por município. Caso um meio de hospedagem tenha sido sorteado, após o número máximo de MHs de seu município estar preenchido, o mesmo foi descartado e desconsiderado como parte do universo pelo pesquisador. Feito o sorteio do universo, definiram-se os meios de hospedagem, como apresenta o quadro 3.5.

Hotel	Município	U.H.	Leitos
Piemonte Hotel	Antônio Prado	21	48
Pousada Colonial de Rossi	Antônio Prado	12	53
TOTAL ANTÔNIO PRADO	2	33	101
Dall'Onder Grande Hotel	Bento Gonçalves	274	600
Hotel Imigrante	Bento Gonçalves	33	80
Hotel Mont Blanc	Bento Gonçalves	49	86
Hotel Pousada Somensi	Bento Gonçalves	18	42
Hotel Villa Michelin	Bento Gonçalves	50	150
Hotel Vinocap	Bento Gonçalves	126	310
Pousada Casa Bucco	Bento Gonçalves	4	6
Pousada Casa Mía	Bento Gonçalves	18	40
Pousada Casa Tasca	Bento Gonçalves	15	25
Pousada Moreira	Bento Gonçalves	11	20
Pousada São Francisco	Bento Gonçalves	5	18
Pousada Vila Dei Fiori	Bento Gonçalves	13	40
TOTAL BENTO GONÇALVES	12	616	1417
Pousada da Serra	Carlos Barbosa	8	17
TOTAL CARLOS BARBOSA	1	8	17
Hotel Farol	Casca	26	50
TOTAL CASCA	1	26	50
Bandeira Hotel	Caxias do Sul	53	80
Blue Tree	Caxias do Sul	132	181
Cosmos Hotel	Caxias do Sul	90	188

Excelsior Hotel	Caxias do Sul	65	92
Hotel Ópera	Caxias do Sul	69	107
Intercity Hotel	Caxias do Sul	118	236
Mabu Personal Hotel	Caxias do Sul	142	396
Pousada Le Charme de La Ville	Caxias do Sul	17	31
Samuara Hotel	Caxias do Sul	81	162
Volpiano Hotel	Caxias do Sul	66	138
TOTAL CAXIAS DO SUL	10	833	2444
Hotel e Fazenda Dal Molin	Cotiporã	24	24
TOTAL COTIPORÃ	1	24	24
Farina Park Hotel	Farroupilha	113	248
Hotel São Cristóvão	Farroupilha	30	33
TOTAL FARROUPILHA	2	143	281
Hotel e Restaurante Dona Adélia	Flores da Cunha	26	58
Hotel Tratoria di Trento	Flores da Cunha	6	22
TOTAL FLORES DA CUNHA	2	32	80
Hotel Casacurta	Garibaldi	31	64
Hoptel Pietá	Garibaldi	50	100
TOTAL GARIBALDI	2	81	164
Hotel JC Borsatto	Guaporé	20	35
TOTAL GUAPORÉ	1	20	35
Hotel Conforto	Marau	34	51
TOTAL MARAU	1	34	51
Albergue Belvedere Sonda	Nova Pádua	6	14
TOTAL NOVA PÁDUA	1	6	14
Condall Palace Hotel	Nova Prata	42	130
Hotel Coroados	Nova Prata	29	70
TOTAL NOVA PRATA	2	71	200
Pousada Caumo	Santa Tereza	4	9
TOTAL SANTA TEREZA	1	4	9
Hotel São Marcos	São Marcos	35	78
TOTAL SÃO MARCOS	1	35	78
Verona Parque Hotel	Veranópolis	22	44
TOTAL VERANÓPOLIS	1	22	44
Pousada da Nona	Vila Maria	6	24
TOTAL VILA MARIA	1	6	24
TOTAL GERAL	42	4438	5024
Pequeno meios de hospedagem – até 25 UHs			
Médio meios de hospedagem – 26 a 80 UHs			
Grande meios de hospedagem – acima de 80 UHs			

Quadro 3.5: Universo de meios de hospedagem de da Região Uva e Vinho

Fonte: dados do autor.

E os meios de hospedagem foram divididos segundo o porte dos municípios obtendo então a classificação dos meios de hospedagem separados pelo três portes previamente definidos, pequeno, médio e grande porte para os municípios da Região Uva e Vinho; como apresenta o quadro 3.6, 3.7 e 3.8 respectivamente.

Hotel	Município	U.H.
1. Piemonte Hotel	Antônio Prado	21
2. Pousada Colonial de Rossi	Antônio Prado	12
3. Hotel Pousada Somensi	Bento Gonçalves	18
4. Pousada Casa Bucco	Bento Gonçalves	4
5. Pousada Casa Mia	Bento Gonçalves	18
6. Pousada Casa Tasca	Bento Gonçalves	15
7. Pousada Moreira	Bento Gonçalves	11
8. Pousada São Francisco	Bento Gonçalves	5
9. Pousada Vila Dei Fiori	Bento Gonçalves	13
10. Pousada da Serra	Carlos Barbosa	8
11. Pousada Le Charme de La Ville	Caxias do Sul	17
12. Hotel e Fazenda Dal Molin	Cotiporã	24
13. Hotel Tratoria di Trento	Flores da Cunha	6
14. Hotel JC Borsatto	Guaporé	20
15. Albergue Belvedere Sonda	Nova Pádua	6
16. Pousada Caumo	Santa Tereza	4
17. Verona Parque Hotel	Veranópolis	22
18. Pousada da Nona	Vila Maria	6
TOTAL	11 Municípios	230

Quadro 3.6: Universo de meios de hospedagem de pequeno porte da Região Uva e Vinho.

Fonte: Dados do autor.

O quadro 3.7 apresenta os meios de hospedagem de porte médio da Região Uva e Vinho.

Hotel	Município	U.H.
19. Bandeira Hotel	Caxias do Sul	53
20. Excelsior Hotel	Caxias do Sul	65

21. Hotel Ópera	Caxias do Sul	69
22. Volpiano Hotel	Caxias do Sul	66
23. Hotel Imigrante	Bento Gonçalves	33
24. Hotel Mont Blanc	Bento Gonçalves	49
25. Hotel Villa Michelin	Bento Gonçalves	49
26. Hotel Farol	Casca	26
27. Hotel São Cristóvão	Farroupilha	30
28. Hotel e Restaurante Dona Adélia	Flores da Cunha	26
29. Hotel Casacurta	Garibaldi	31
30. Hoptel Pietá	Garibaldi	50
31. Hotel Conforto	Marau	34
32. Condall Palace Hotel	Nova Prata	42
33. Hotel Coroados	Nova Prata	29
34. Hotel São Marcos	São Marcos	35
TOTAL	9 Municípios	687

Quadro 3.7: Universo de meios de hospedagem de médio porte da Região Uva e Vinho.

Fonte: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho(2006).

O quadro 3.8 apresenta os meios de hospedagem de grande porte da Região Uva e Vinho.

Hotel	Município	U.H.
35. Dall'Onder Grande Hotel	Bento Gonçalves	274
36. Hotel Vinocap	Bento Gonçalves	126
37. Blue Tree	Caxias do Sul	132
38. Cosmos Hotel	Caxias do Sul	90
39. Intercity Hotel	Caxias do Sul	118
40. Mabu Personal Hotel	Caxias do Sul	142
41. Samuara Hotel	Caxias do Sul	81
42. Farina Park Hotel	Farroupilha	113
TOTAL	3 Municípios	1076

Quadro 3.8: Universo de meios de hospedagem de grande porte da Região Uva e Vinho.

Fonte: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares (2006).

3.3 Sujeitos entrevistados

Os sujeitos selecionados para participar da pesquisa foram 42 gestores que estão à frente da administração do empreendimento. Houve apenas 40 entrevistas realizadas, pois dois meios de hospedagem negaram-se a participar.

Obteve-se um índice de 55% de sujeitos do gênero feminino e 45% do gênero masculino. A média de incidência de gestores que responderam a esta pesquisa com, até 30 anos, foi de 15%; para os gestores de 31 a 40 anos foi de 20%; para os gestores de 41 a 50 anos foi de 45%; e para os gestores acima de 50 anos foi de 20%. Sendo que, destes, 5% atuam frente à organização por até 1 ano; 30% atuam frente à organização de 1 ano e 1 mês a 5 anos, 35% atuam frente a organização de 5 anos e 1 mês a 10 anos e 30% atuam frente a organização por mais de 10 anos.

Em relação à escolaridade, 12,5% dos gestores apresentam o Ensino Fundamental completo, 47,5% escolaridade a nível médio, 32,5% escolaridade de nível superior incompleto e 7,5% com formação superior completa.

Os sujeitos escolhidos para responder às entrevistas foram os próprios donos dos empreendimentos ou responsáveis pela administração dos meios de hospedagem. O contato inicial com os sujeitos foi realizado por telefone, onde se verificou a possibilidade de realizar a entrevista com o responsável pelo gerenciamento do empreendimento.

3.3.1 Procedimento utilizado para a elaboração do roteiro de entrevista

Inicialmente, elaborou-se o roteiro de entrevista, conforme Apêndice A, que foi submetido a três pré-testes, com três gestores hoteleiros que não fizeram parte dos meios de hospedagem selecionados neste estudo, a fim de eliminar possíveis dúvidas de entendimento sobre as questões, passando, em seguida, por algumas correções, tornando-o definitivo.

O Bloco 1 do roteiro está relacionada aos dados pessoais dos gestores, tais como: idade, profissão, ocupação atual, ocupação anterior, gênero e grau de escolaridade. Já o Bloco 2 foi elaborado com base em algumas situações que merecem destaque e caracterizam a necessidade de adequação ambiental por meio das ações realizadas pelos meios de hospedagem para possuir a certificação por estrelas da Embratur, conforme Regulamentação do Sistema Oficial de

Classificação de Meios de Hospedagem do Anexo C: a) consumo de água; b) consumo de energia; c) resíduos sólidos; d) efluentes líquidos; e) ajustamento dos fornecedores.

3.4 Roteiro de entrevista e instrumento de registro

Para a coleta de informações com os sujeitos, foram utilizados roteiros de entrevistas (Apêndice A), bem como os seguintes recursos para registro: papel e caneta, além de observação direta nos setores de governança – lavanderia e manutenção, alimentos e bebidas – cozinhas e refeitórios, hospedagem – recepção e áreas sociais, e na área externa dos meios de hospedagem.

Ao chegar ao meio de hospedagem, o entrevistador identificou-se e entregou uma carta de apresentação da Instituição em que estuda e o termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice B). Assim, iniciou explicando a relevância da pesquisa e a importância da participação do sujeito na mesma, dando início aos questionamentos, sem intervir sobre as falas dos entrevistados, detendo-se apenas em registrar as informações.

Em todos os contatos, foram seguidas as perguntas já estabelecidas pelo roteiro de entrevista previamente estabelecido. Não foi estipulado prazo para a duração das respostas. Todas as respostas, mesmo as que continham opiniões, expressões, relatos, interpretações, dúvidas e sugestões foram registradas. O registro das respostas no roteiro de entrevista ocorreu no momento das respostas dos sujeitos e no local, onde foi feita a entrevista.

Terminada a entrevista, foram feitos agradecimentos e solicitado aos entrevistados se os mesmos gostariam de colaborar com o pesquisador, no sentido de identificar as ações ambientais realizadas pelo meio de hospedagem. Na mesma oportunidade, foi realizada a observação direta nos diferentes setores dos meios de hospedagem.

4 PRÁTICAS AMBIENTAIS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO UVA E VINHO DE ACORDO COM A MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA EMBRATUR

As tabelas 4.1 a 4.16 apresentam a distribuição de ocorrências (N) e porcentagens (%) de indicações dos sujeitos, quanto às práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, levando em consideração os requisitos obrigatórios adotados pela Nova Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem. (ABIH, 2006b).

Vale salientar que, para facilitar a exposição dos enunciados, os sujeitos foram classificados segundo o porte: pequeno porte, com um número de até 25 unidades habitacionais; médio porte, com um número de unidades habitacionais entre 26 a 80 UH e grande porte, meios de hospedagem com mais de 80 unidades habitacionais.

A tabela 4.1 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programas de treinamento interno de redução de energia elétrica, segundo a classificação dos meios de hospedagem.

Os dados obtidos revelam que 73% dos meios de hospedagem do universo pesquisado não possuem um programa interno de treinamento com os funcionários referentes à redução do consumo de energia elétrica.

Vale salientar que por meio das observações diretas realizadas nos meios de hospedagem, pode-se constatar que apenas um meio de hospedagem de grande porte possui um programa interno de treinamento de redução de energia elétrica bem definido e em funcionamento. “Programa é a lista detalhada de compromissos por atender, de projetos ou planos a executar, em ordem preferencial, ou ainda a seqüência completa de instruções a serem executadas.”(FERREIRA, 2004 p.1638).

O autor define ainda como treinamento “o ato de exercitar e tornar apto para o desempenho de alguma tarefa ou atividade”. Para interno, considera como algo que vem de dentro (p.1121).

Assim, defini-se que programa interno de treinamento é a lista detalhada de compromissos a atender e a seqüência completa de instruções a serem executadas internamente para tornar aptos os funcionários da organização.

Partindo-se de programa de redução do consumo de energia elétrica, observa-se que os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, com exceção do hotel que possui um programa definido, apresentam apenas ferramentas de treinamento de redução do consumo de energia, sendo que 36,3% das informações do grupo de gestores que afirmaram possuir programa de redução interno, atribuíram como sendo programa de redução as reuniões de sensibilização com seus funcionários. Ainda 27,3% das informações desse grupo salientam que os programas de redução se limitam à realização de reuniões informais com sua equipe de trabalho e 9,1% das informações dessa categoria divulgaram, como programa de redução de energia elétrica, o controle mensal de energia, reunião geral mensal e parcerias externas que controlam o gasto interno de energia.

Tabela 4.1 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programa de treinamento interno de redução de energia elétrica, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Existência de programa	Não	3	38	11	79	15	83	29	73
	Sim	5	62	3	21	3	17	11	27
TOTAL		8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da não existência de Programa	Apenas consciência de redução	2	67	5	33	7	30,4	9	25
	Pequeno empreendimento	-	-	-	-	8	34,8	8	22,2
	Falta de cursos	-	-	2	13	3	13,1	5	13,9
	Não há necessidade	-	-	2	13	3	13,1	5	13,9
	Somente cobrança da chefia	-	-	4	27	-	-	4	11,1
	Não tem programa	1	33	2	13	-	-	3	8,3
	Falta de informação	-	-	-	-	2	8,6	2	5,5
TOTAL		3	100	15	100	23	100	36	100
Programa Interno	Reuniões de sensibilização	3	50	-	-	-	-	3	27,3
	Reuniões informais	1	16,6	-	-	2	100	3	27,3
	Programa interedução	1	16,6	-	-	-	-	1	9,1
	Controle mensal	-	-	1	33,3	-	-	1	9,1

Parcerias externas	-	-	1	33,3	-	-	1	9,1
Reunião geral	1	16,6	1	33,3	-	-	2	18,1
TOTAL	6	100	3	100	2	100	11	100

Analisando as informações por categoria de meios de hospedagem, verifica-se que a situação é preocupante nos meios de hospedagem de grande e médio porte, onde o impacto causado pela atividade hoteleira é maior, uma vez que desconhecem o significado de programa interno e atribuem ações isoladas, como: reuniões mensais, reuniões informais, reuniões de sensibilização e apenas consciência de redução à Programa de Treinamento Interno.

Cinco informações obtidas com entrevistados de meios de hospedagem de médio porte relatam que não há um programa de redução do consumo de energia elétrica; porém, os funcionários têm consciência da necessidade de reduzir o consumo. Quatro informações obtidas com entrevistados dos meios de hospedagem desse porte demonstram que há somente cobrança da chefia para a redução do consumo de energia; duas informações obtidas com entrevistados desses meios de hospedagem demonstram que não há necessidade.

Duas informações obtidas com entrevistados dessa categoria alegam falta de cursos referentes à redução do consumo de energia, como justificativa para a não-realização de um programa de redução. Esse dado revela também a necessidade de se realizarem cursos e oficinas a respeito do tema, para capacitar os meios de hospedagem sobre formas de redução do consumo de energia na hotelaria.

Com relação às informações obtidas com entrevistados dos meios de hospedagem de pequeno porte que negaram a existência de programas de treinamento, os dados revelam que 30,4% das informações são referentes a apenas possuir conscientização da redução. Ainda, 34,8% das informações obtidas são referentes ao meio de hospedagem considerar o empreendimento como de pequena estrutura, não havendo, portanto, necessidade de implantação de um programa de redução.

Pelas observações diretas, pode-se constatar que realmente os meios de hospedagem de pequeno porte possuem estruturas simples e familiares, sendo que duas informações dessa categoria relatam que faltam informações referentes à necessidade de implantação de programas internos de redução de energia elétrica.

A partir desses dados surgem alguns questionamentos: a) os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho consideram importante desenvolver programas de redução do consumo de

energia?; b) a redução de energia tem somente caráter econômico?; c) a conscientização dos funcionários está relacionada à redução econômica da tarifa de luz?; d) o grau de conscientização dos funcionários está relacionado com o impacto no meio ambiente?

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os empreendimentos hoteleiros devem possuir um programa interno de redução do consumo para obter a classificação de Meio de Hospedagem Econômico, isto é, classificado como “duas-estrelas”.

Portanto, ressalta-se que 97,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, que participam desta pesquisa, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte consideram-se como meios de hospedagem de categoria simples ou “uma-estrela”, se for considerado este item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.2 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programa de treinamento interno de redução de consumo de água, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados obtidos nesse item revelam que 72,5% dos meios de hospedagem do universo pesquisado não possuem programas de treinamentos internos para a redução do consumo de água.

A partir das observações diretas referentes a esse aspecto, foi possível verificar que apenas um meio de hospedagem possui um programa interno de treinamento de redução do uso de água bem definido e em funcionamento.

Na verdade, os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho possuem ferramentas que auxiliam na redução do consumo de água e não um programa interno de treinamento para a redução do uso da água.

Como pode ser observado na tabela 4.2, 57,2% das informações dos entrevistados dos empreendimentos que afirmam possuir um programa de treinamento interno, limitam-se a afirmar que há somente controle mensal da fatura de água e 28,5% das informações dessa categoria relatam que realizam reuniões informais com a equipe de trabalho.

Estudando as informações obtidas nas categorias de meios de hospedagem de forma individualizada, pode-se constatar que há uma situação preocupante em relação aos meios de hospedagem de grande porte, pois se obteve informação sobre a falta de necessidade em realizar um programa de treinamento interno para a redução do consumo de água. Ao refletir sobre a quantidade de água consumida por um meio de hospedagem com um número superior a 80 UHs,

além de toda a estrutura oferecida ao hóspede como refeições, piscinas, saunas, banheiros sociais e nas UHs, quantidade de hóspedes utilizando este recurso natural, entre outros, com certeza surgem vários questionamentos: a) a quantidade de água consumida em um meio de hospedagem de grande porte não é considerável para os gestores?; b) o gestor de um meio de hospedagem de grande porte tem consciência da gravidade em afirmar que o consumo de água em um meio de hospedagem não é considerável?; c) a possibilidade de multas ou punições severas não resultaria em outras respostas?; d) a legislação não é levada em consideração pelos meios de hospedagem?

Tabela 4.2 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programa de treinamento interno de redução de consumo de água, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Existência de programa	Não	5	37,5	11	78,5	15	83	29	72,5
	Sim	3	62,5	3	21,5	3	17	11	27,5
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da não Existência de programa	Somente conscientização informal	2	33,3	3	25	8	34,7	13	31,7
	Estrutura familiar	-	-	-	-	8	34,7	8	19,5
	Nunca foi oferecido	-	-	2	16,7	2	8,7	4	9,7
	Existe somente a cobrança da chefia	1	16,7	1	8,3	2	8,7	4	9,7
	Somente informações gerais	2	33,3	1	8,3	-	-	3	7,3
	Não é necessário	1	16,7	2	16,7	-	-	3	7,3
	O consumo de água é do hóspede	-	-	2	16,7	-	-	2	4,8
	Falta informação	-	-	1	8,3	1	4,4	2	4,8
	Utiliza poço artesiano	-	-	-	-	2	8,7	2	4,8
TOTAL	6	100	12	100	23	100	41	100	
Programa Interno	Controle mensal	2	66,6	2	100	-	-	4	57,2
	Reuniões informais	-	-	-	-	2	100	2	28,5
	Programa interedução	1	33,3	-	-	-	-	1	14,3
TOTAL	3	100	2	100	2	100	7	100	

De acordo com as informações obtidas com entrevistados da categoria de meios de hospedagem de médio porte, que afirmaram não haver um programa de redução, 25% das informações relatam que há conscientização informal, 16,7 % das informações relatam que nunca foram oferecidos cursos ou palestras sobre a necessidade de implementação de programas de redução ou que não é necessário implementar programas de redução. Esses dados demonstram a

falta de comprometimento dos gestores desses empreendimentos com a questão da redução do consumo de água.

Para 16,7% das informações dessa categoria, não é realizado um programa de treinamento para a redução do consumo de água, porque o consumo é dos hóspedes e o empreendimento não pode interferir. Porém, essa justificativa não pode ser considerada aceitável, uma vez que existem inúmeras ações desenvolvidas para a educação dos hóspedes hoteleiros, seja por meio de cartazes explicativos, seja por meio de avisos nos interiores das UHs, pela possibilidade de troca de toalhas, segundo a necessidade; cartas e cartilhas ambientais disponibilizadas nas áreas sociais até canais internos de TV alertando para os cuidados com o excesso do consumo de água.

Nesse caso, fica clara a desatualização dos gestores que responderam com essa afirmação, já que é sabido que há várias ferramentas para a redução do consumo de água pelos hóspedes.

Quando a análise é realizada nas informações dos entrevistados dos meios de hospedagem de pequeno porte que não possuem programas de treinamento de redução, os dados revelam que 34,7% das informações são referentes somente à consciência da redução do consumo existente no empreendimento. Esse dado pode refletir a realidade dos empreendimentos de pequeno porte na Região Uva e Vinho, já que 39,1% das informações dessa categoria afirmam que o estabelecimento é simples e de pequena estrutura familiar, cuja família tem consciência em controlar o consumo de água.

Pela observação direta vem de encontro do referido; porém, isso não justifica a ausência de um programa de treinamento interno para a redução do consumo de água.

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir um programa interno de redução do consumo de água para obter a classificação de Meio de Hospedagem Econômico, isto é, classificado como “duas-estrelas”. Portanto, ressalta-se nesse momento que 97,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho contidos nesta pesquisa, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, consideram-se como meios de hospedagem de categoria simples ou “uma-estrela”, se for considerado esse item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.3 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programa de treinamento interno de redução de produção de resíduos sólidos,

segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados obtidos revelam que 92,5% dos meios de hospedagem não possuem um programa interno de treinamento com os funcionários referentes à redução dos resíduos.

Esse dado é preocupante, já que a geração de resíduos na hotelaria é um dos fatores que causam grandes impactos ao meio ambiente. Os gestores dos empreendimentos hoteleiros da Região Uva e Vinho devem buscar informações sobre o funcionamento de programas que visem à redução de resíduos sólidos em seus empreendimentos, contribuindo assim com a preservação do meio natural que entorna a hotelaria da região.

Os cursos de turismo e hotelaria, entre outros, por seus estudantes, professores e pesquisadores, devem contribuir para a divulgação de informações que auxiliem a todos os gestores sobre a importância de desenvolver programas que tenham como objetivo a redução do uso de recursos naturais e a redução da devolução de resíduos sólidos e efluentes líquidos à natureza.

Pode-se dizer, também, que um programa interno de redução da geração dos resíduos sólidos nos meios de hospedagem é de suma importância para a organização, pois, além de conscientizar, evitar desperdícios, gerar renda para o meio de hospedagem e terceiros, diminuir o impacto no meio ambiente, entre outros, contribui e muito para a vida do planeta, que segundo a *World Wild Fundation* (2006a) está ameaçada de extinção, devido, entre outros fatores, à grande quantidade de resíduos sólidos que são gerados diariamente.

Após essa constatação, surgem alguns questionamentos por parte do autor: a) a sensibilização de um gestor de um meio de hospedagem com um número de u.h superior a 80 uhs é adequada para sua realidade?; b) é possível afirmar-se que um meio de hospedagem de grande porte (considerando a Região Uva e Vinho) não produz uma quantidade de resíduos sólidos significativos para causar impactos no meio ambiente?; c) a quantidade de itens de alimentação distribuídos em café da manhã, almoço e janta, além de material de escritório, materiais de reposição, como enxovais para cama, mesa e banho, materiais perigosos, materiais de manutenção, entre outros, não é levada em conta pelo gestor?; d) a utilização de um programa de sensibilização para a redução da produção dos resíduos, item considerado fundamental por autores como: De Conto et. al (2006), Cesa (2003), Cesa e De Conto (2003), Mandelli (1997), Costa (2004), Bonatto (2003) e pela matriz de classificação da Embratur, é o início para a conscientização de todos os envolvidos no processo; f) Somente fiscalizações e punições severas

irão despertar os gestores dos empreendimentos hoteleiros para os cuidados com o meio ambiente?

Tabela 4.3 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programa interno de treinamento de funcionários para a redução de produção de resíduos sólidos, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Existência de programa	Não	7	87,5	12	85,7	18	100	37	92,5
	Sim	1	12,5	2	14,3	-	-	3	7,5
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da Não-existência de programa	Pequena produção de resíduos	1	14,3	4	40	6	21,2	11	24,4
	Apenas consciência da redução da geração	1	14,3	1	10	6	21,2	8	17,7
	Não há necessidade	2	28,5	-	-	3	10,6	5	11,2
	Estrutura familiar	-	-	-	-	5	17,7	5	11,1
	Falta de informação	1	14,3	-	-	3	10,6	4	8,8
	Falta de interesse	1	14,3	-	-	2	7,1	3	6,6
	Nunca foi oferecido	-	-	3	30	-	-	3	6,6
	Pequena estrutura do Estabelecimento	-	-	1	10	1	3,5	2	4,4
	Programa em fase de estruturação	1	14,3	-	-	-	-	1	2,3
	Somente cobrança da chefia	-	-	1	10	-	-	1	2,3
	Apenas ocorre o aproveitamento de alimentos	-	-	-	-	1	3,5	1	2,3
	Há falta de persistência	-	-	-	-	1	3,5	1	2,3
	TOTAL		7	100	10	100	28	100	45
Programa	Treinamentos mensais	-	-	2	40	-	-	2	40
Interno	Treinamento de Alimentos e Bebidas	-	-	2	40	-	-	2	40
	Programa interedução	1	20	-	-	-	-	1	20
TOTAL		1	100	4	100	-	-	5	100

Vale destacar, também, que 24,4% das informações dos entrevistados dos empreendimentos que afirmaram não realizar um programa de redução de resíduos deve-se à pequena geração de resíduos no meio de hospedagem. Porém, salienta-se que uma das informações obtidas nos oito meios de hospedagem de grande porte revela que não há uma grande quantidade de resíduos gerada, duas informações dessa categoria revelam que não há

necessidade de ter um programa de redução da geração de resíduos e uma informação ressalta que não há informação e interesse por parte do empreendimento.

Analisando o grupo de informações da categoria dos meios de hospedagem de médio porte, constata-se que 85,7% das informações referentes aos entrevistados que afirmam não possuir treinamento interno, estão atreladas a justificativas não aceitáveis, sendo que, destas, quatro informações relatam que o empreendimento gera poucos resíduos.

Faz-se a ressalva que, a partir das observações diretas, constatou-se que alguns empreendimentos de meios de hospedagem de médio porte só oferecem o pernoite sem refeições e possuem uma administração simples e familiar, não produzindo isoladamente uma quantidade de resíduos sólidos significativa. Porém, se somados todos os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho de médio porte, haverá uma significativa geração de resíduos sólidos, justificando assim, a implantação de um programa interno de redução da geração desses resíduos.

Seguindo na análise sobre a não-utilização de um programa, três informações dessa categoria relatam que nunca foi oferecido um programa para redução da geração dos resíduos; portanto alegam que a realização de um programa de treinamento interno de resíduos sólidos deve partir de um órgão externo, prefeitura, universidade, sindicato da categoria da região, entre outros.

Revela-se, a partir desse dado, o despreparo da administração do empreendimento no que tange a gestão ambiental, cujo responsável atribui a outros iniciativas internas que devem ser tomadas para garantir, além da qualidade do meio natural, o ganho econômico e o bem-estar sociocultural.

Quando foram consideradas as afirmações dos pequenos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, contidas no universo desta pesquisa, o percentual de 100% das afirmações dessa categoria em não utilizar um programa interno de redução pode ser compreendido, já que os mesmos possuem um número de até 25 UHs, e realmente tem pequena geração de resíduos, seja por possuir pequena estrutura dos empreendimentos ou não oferecer outros serviços aos hóspedes além de pernoite.

Vale destacar que essa situação não justifica, porém, a falta de um programa de redução, já que o mesmo é fundamental para qualquer organização, pois, além de garantir o sucesso do empreendimento, dá ao meio de hospedagem uma melhor visibilidade perante os funcionários, os fornecedores e os concorrentes. Por outro lado, cabe salientar que os estabelecimentos de

pequeno porte foram os empreendimentos que mais demonstraram ter a consciência de redução da produção, revelando assim que ao menos iniciativas já estão sendo tomadas para melhorar essa situação.

Ainda em relação à utilização de um programa de treinamento interno, três informações dos meios de hospedagem de médio porte salientam que não utilizam um programa completo de redução da geração de resíduos, mas realizam treinamentos mensais com seus funcionários a respeito dessa questão, além de uma informação destacar que realiza um programa de redução de resíduos somente no setor de alimentos e bebidas do hotel.

Destaca-se ainda o programa de um meio de hospedagem de grande porte da Região Uva e Vinho, que estabelece uma competição sadia entre os setores do hotel para verificar qual deles consegue reduzir o máximo possível a geração de resíduos, entre outros itens, destacados nas tabelas 4.1 e 4.2. Mediante observação direta nesse empreendimento, pôde-se verificar que realmente há integração e preocupação dos funcionários com a redução da geração dos resíduos no hotel.

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir programa interno de treinamento de funcionários para a redução de produção de resíduos sólidos para obter a classificação de Meio de Hospedagem Econômico, isto é, classificado como “duas estrelas”. Portanto, ressalta-se que 92,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, contidos neste estudo, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, consideram-se como meios de hospedagem de categoria simples ou “uma estrela”, se for considerado este item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.4 retrata a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programa interno de separação de resíduos sólidos, segundo a classificação dos meios de hospedagem. As informações obtidas, através das categorias dos meios de hospedagem, revelam que 100% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho realizam programas internos de separação de resíduos.

Cabe destacar que, para minimizar a geração de resíduos, deve-se 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 vontade de mudar por parte das pessoas que

comandam as empresas, a fim de conscientizar hóspedes e funcionários para realmente adotarem um programa de gerenciamento de resíduos sólidos.

Em relação aos resíduos sólidos, a NIH-54 (IH, 2004a) salienta que o empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos, cujo o planejamento deve incluir o estabelecimento de metas de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais. Sugere-se para isso: adquirir produtos em embalagens com grandes quantidades; prever o uso de embalagens descartáveis; utilizar de recipientes adequados para coleta, separação adequada e seletiva dos resíduos e reutilização dos resíduos orgânicos, como insumos de aproveitamento a serem utilizados pelo próprio empreendimento.

Para o manual de boas práticas – Aspectos Ambientais do IH (2006b), os meios de hospedagem devem reduzir, reutilizar e reciclar seus resíduos sólidos ou produtos pós-consumo, com o objetivo de gerenciar e minimizar de forma adequada sua produção e destinação. É importante salientar que recusar resíduos consiste em não permitir que o resíduo venha a fazer parte da relação desses produtos; por exemplo, utilizar uma embalagem que, após seu uso, possa ser utilizada novamente sem gerar assim novos resíduos.

Com base em Mandelli (1997) e De Conto (2005), apresentam-se as categorias de resíduos sólidos e os diferentes componentes que fazem parte das mesmas.

CATEGORIA	EXEMPLO DE COMPONENTES
Contaminantes químicos	pilhas, medicamentos (comprimidos e pomadas), embalagens com medicamentos, lâmpadas fluorescentes, embalagens com produtos químicos, cera de assoalho, embalagens pressurizadas, vidros com esmalte de unhas, canetas com tinta, latas de óleo de motor, cosméticos em geral, solventes, cera, sabonetes e sabões
Madeira	Caixas de frutas e verduras, palitos de fósforo e material de construção
Matéria orgânica putrescível	restos alimentares de origem animal e vegetal (cascas de frutas, erva-mate, preparo da alimentação), guardanapos empregnados com gordura ou restos alimentares, flores, grama, ervas gramíneas e podas de árvores
Metais ferrosos	entalados (produtos alimentícios), lâ e palha de aço e materiais de construção
Metais não-ferrosos	latas de bebidas e fiação elétrica
Panos, trapos, couro e borracha	peças de vestuário, pedaços de tecidos, panos de limpeza, balões e pó da máquina secadora de roupa
Papel e papelão	caixas, revistas, jornais, cartões, pratos, guardanapos, toalhas de mesa e informativos em geral
Plástico	sacos, sacolas, garrafas de refrigerante e água, isopor, embalagens de biscoito, embalagens de batata frita e de café, recipientes de produto de limpeza, copos de água e embalagens de iogurte
Vidro	garrafas de bebidas (refrigerantes, cerveja, vinho, espumante e champanhe), embalagens de produtos alimentícios, embalagens de produtos de limpeza, embalagens de cosméticos e embalagens de medicamentos
Contaminante biológico	papel higiênico, curativos, gases, absorventes higiênicos, fraldas descartáveis e palito de dente.
Misto	embalagens longa vida (leite e suco), papel aluminizado, fiação elétrica, papel de sabonete, embalagens impermeabilizadas, lixas de mão e de pé

Diversos	pontas de cigarro, rolhas, goma de mascar, papel celofane e pó de aspirador
-----------------	---

Quadro 4.1: Categorias de resíduos sólidos

Fonte: De Conto (2005, p. 819.)

Para o manual de boas práticas, pode-se separar os resíduos em três categorias:

- a) inorgânicos – que não se decompõe rapidamente; dentre eles, os recicláveis ou secos em sua grande maioria; b) orgânicos – que se decompõe rapidamente; dentre eles, resíduos naturais; c) tóxicos ou químicos – que afetam significativamente o meio ambiente, entre eles, pilhas, baterias, solventes, ácidos, entre outros.

O quadro 4.2 apresenta a Resolução Conama 275, de 25 abril de 2001, (BRASIL, 2001) que estabelece as cores para os diferentes resíduos a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva.

Cores	Resíduos
Vermelho	Plásticos recicláveis: copos, embalagens, garrafas <i>pet</i> , sacos, frascos, tampas, canos, tubos em pvc Plásticos não recicláveis: tomadas, cabos de panelas, adesivos, espumas, acrílicos, embalagens metalizadas (biscoitos e salgadinhos)
Amarelo	Metais recicláveis: tampas de garrafas, latas, enlatados, panelas sem cabo, arames, chapas, canos, pregos, cobre, outros Metais não recicláveis: cliques, grampos, esponjas de aço, latas de tinta, latas de verniz, de solventes químicos, de inseticidas, entre outros
Azul	Papel reciclável: jornais e revistas, listas telefônicas, papel sulfite, papel de fax, folhas de caderno, formulários de computador, outros Papel não reciclável: etiquetas adesivas, papel carbono, papel celofane, fita crepe, papéis sanitários, papéis metalizados
Verde	Vidros recicláveis: copos, garrafas, frascos, potes de conservas, pára brisas, entre outros Vidros não recicláveis: portas, espelhos, boxes temperados, louças, cerâmicas, óculos, vidros de microondas, entre outros
Marrom	Orgânicos recicláveis: alimentos, frutas, verduras, cascas de árvores, entre outros Orgânicos não recicláveis: fezes e sangue de humanos e animais
Preto	Madeira e seus derivados: lascas, carvão, entre outros
Laranja	Resíduos perigosos: solventes, ácidos, entre outros
Branco	Resíduos ambulatoriais e de serviços de saúde: gases, seringas, ataduras, entre outros
Roxo	Resíduos radioativos
Cinza	Resíduo geral não reciclável ou misturado, ou contaminado, não passível de separação

Quadro 4.2: Tipos de cores para a correta identificação dos diferentes resíduos a serem acondicionados.

Fonte: BRASIL, 2001.

É importante salientar que a nomenclatura *resíduos secos, inorgânicos e orgânicos* foi adotada em função das respostas dos gestores dos empreendimentos hoteleiros de grande, médio e pequeno porte que compõem esta pesquisa.

Através das informações obtidas verificou-se que há grandes disparidades entre os tipos de programas de separação de resíduos, já que a maioria dos meios de hospedagem do universo pesquisado não realiza adequadamente um programa de separação de resíduos e há uma falta de entendimento, por parte de alguns entrevistados de médio e pequeno porte, sobre as diferenças e características dos resíduos sólidos.

Esse dado é preocupante no que tange aos diferentes tipos de resíduos, pois, além da falta de conhecimento, há riscos de contaminação às pessoas, pela manipulação inadequada de resíduos contaminantes, como: lâmpadas fluorescentes, tintas, solventes, entre outros, que se encontravam acondicionados nos mesmos locais de resíduos sólidos comuns, constatação feita no momento da observação direta.

Tabela 4.4 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre programa interno de separação de resíduos sólidos, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Existência de programa	Sim	8	100	14	100	18	100	40	100
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Programa Interno	Separação em seco e orgânico	-	-	6	42,8	10	55,6	16	40
	Separação em plásticos, vidros, papéis, metais e orgânico	6	75	1	7,2	4	22,2	11	27,5
	Separação em seco, orgânico e reciclável	1	12,5	3	21,4	3	16,6	7	17,5
	Separação em seco, orgânico e perigoso	1	12,5	1	7,2	1	5,6	3	7,5
	Separação em orgânico e reciclável	-	-	3	21,4	-	-	3	7,5
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100

Cabe destacar que se encontra um programa uniforme de separação de resíduos nos meios de hospedagem de grande porte, cujas seis informações dessa categoria de meios de hospedagem realizam a separação dos resíduos de forma adequada, separando os mesmos de acordo com a tipologia. Salientam-se as informações obtidas em dois meios de hospedagem de grande porte que não realizam a separação em plásticos, vidros, papéis, metais e orgânicos, justificando que a empresa de coleta é responsável pela separação.

De acordo com a matriz de classificação da Embratur (Anexo A), esse dado revela que 100% dos meios de hospedagem de grande porte da Região Uva e Vinho podem receber a classificação proposta na mesma, já que, para receber tal classificação, os meios de hospedagem devem atender a esse requisito e aos demais propostos na matriz.

Levando em consideração as informações do grupo de meios de hospedagem de médio porte da região, apenas 7,2% das indicações afirmam que utilizam um programa de separação dos resíduos em cinco diferentes tipos.

Porém, se levado em conta o item 2.10.2 da matriz de classificação da Embratur, pode-se dizer que todos os meios de hospedagem de médio porte do universo desta pesquisa preenchem esse requisito.

Na Matriz de Classificação da Embratur, não é definida como deve ser a separação dos resíduos sólidos, nem quais as categorias de nomenclatura devem ser utilizadas. Para uma melhor compreensão da matriz, esta lacuna deve ser preenchida pelos órgãos responsáveis, isto é, Embratur e ABIH.

Para os meios de hospedagem de pequeno porte, dez informações obtidas com essa categoria revelam que a separação é feita em apenas resíduos secos e orgânicos, isso demonstra que, na realidade, há um despreparo, faltam informações, falta campanhas de conscientização, falta fiscalização e comprometimento dos gestores desses meios de hospedagem.

É importante destacar que a maioria dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho que participam desta pesquisa possui uma administração informal e familiar, alguns até mesmo não podendo oferecer serviços hoteleiros, já que não atendem às exigências mínimas contidas no regulamento geral dos meios de hospedagem (Anexo C). Sugere-se, portanto, que novos trabalhos possam vir a preencher as lacunas no campo teórico a respeito dessa informalidade em empreendimentos hoteleiros.

A partir das observações diretas realizadas nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, constatou-se que o discurso dos gestores dos meios de hospedagem, que afirmam ter um programa de separação dos resíduos sólidos em três ou mais tipos de resíduos, conforme dados da tabela 4.4, não possuem um controle adequado desse programa, pois se verificou a presença de duas ou três categorias de resíduos acondicionados no mesmo local, salvo cinco meios de hospedagem que apresentaram uma separação adequada desses materiais.

Na separação dos resíduos em seco e orgânico, foram encontrados, mediante observações diretas, vidros, latas, papéis e plásticos num mesmo acondicionante para o armazenamento desses resíduos.

Ressalta-se que alguns meios de hospedagem de pequeno e médio porte não realizam a separação de resíduos alimentares para uma correta destinação, porque alimentam os animais de sua propriedades, tendo em vista que oito meios de hospedagem encontram-se na área rural ou possuem alguma propriedade rural fora da atividade hoteleira e usam esses insumos como fonte de alimentação animal. Porém, nesse sentido, convém mencionar que a Lei Estadual 6.503, de 22 de dezembro de 1972, regulamentada pelo Decreto Estadual 23.430 (RIO GRANDE DO SUL, 1974), no art. 444, diz: “É proibido o uso de lixo *in natura* para servir como alimento a suínos e outros animais.”

Entretanto, faz-se necessário ressaltar que o inciso 1º do artigo citado

permite o aproveitamento de resíduos de cozinha para a alimentação de suínos e outros animais, desde que: sejam mantidos e conduzidos em recipientes hermeticamente fechados e de uso exclusivo para esse fim, devendo estes ser previamente limpos e desinfetados, de acordo com as instruções da autoridade sanitária. (p.101).

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir um programa interno de separação de resíduos. Portanto, ressalta-se que 100% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, participantes desta pesquisa, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte estão aptos a receber qualquer uma das denominações estipuladas por estrelas da Embratur, se considerado este item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.5 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados, segundo a classificação dos meios de hospedagem.

Os dados obtidos revelam que 52,5% dos meios de hospedagem têm local adequado para o acondicionamento de resíduos. Por meio das observações diretas realizadas nos meios de hospedagem, pode-se constatar que somente 9,5% deles têm um local específico e adequado para o armazenamento de resíduos e os restantes 38, ou 95% dos empreendimentos possuem um local

adaptado para o armazenamento dos resíduos sólidos; inclui-se nesse dado todos os meios de hospedagem do universo desta pesquisa.

A geração dos resíduos sólidos é um fator determinante para a continuidade da vida no planeta, pois segundo dados da WWF (2006), o planeta gera três vezes mais resíduos que o suportável pela natureza.

Tabela 4.5 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		G							
		grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Armazenamento em local	Sim	6	75	8	57,1	7	38,9	21	52,5
Adequado	Não	2	25	6	42,9	11	61,1	19	47,5
TOTAL		8	100	14	100	18	100	40	100
Local Adequado	Na garagem	2	33,3	2	25	-	-	4	19,1
	Na área de serviço	-	-	-	-	4	57,2	4	19,1
	No pátio do hotel	3	50	-	-	-	-	3	14,3
	Lixeiras externas no pátio do hotel	-	-	1	12,5	2	28,5	3	14,3
	Embaixo da escada	-	-	2	25	-	-	2	9,5
	Espurgo específico	1	16,7	1	12,5	-	-	2	9,5
	Na cozinha	-	-	1	12,5	-	-	1	4,7
	No galpão	-	-	-	-	1	14,3	1	4,7
	Na entrada de serviço	-	-	1	12,5	-	-	1	4,7
TOTAL		6	100	8	100	7	100	21	100
Motivo da não-existência de local apropriado	Recolhimento diário	1	50	3	25,1	5	41,6	9	34,7
	Possui somente lixeiras externas ao hotel	-	-	3	25,1	5	41,6	8	30,9
	Pouca geração de resíduo	-	-	1	8,3	4	16,7	5	12,5
	Utiliza apenas a lavanderia para o armazenamento	1	50	-	-	-	-	1	3,8
	Recolhimento por empresa de reciclagem	-	-	1	8,3	-	-	1	3,8
	Falta condições para construir o local	-	-	1	8,3	-	-	1	3,8
	Falta informação	-	-	1	8,3	-	-	1	3,8
	Empreendimento familiar	-	-	1	8,3	-	-	1	3,8
	Utiliza apenas o porão para o armazenamento	-	-	1	8,3	-	-	1	3,8
TOTAL		2	100	12	100	14	100	28	100

Quando se analisaram as informações obtidas na categoria de meios de hospedagem de grande porte, que afirmam possuir local adequado, verificou-se durante as observações diretas, a

existência de somente locais adaptados (MANDELLI, 1997), pois 33,3% das informações revelam que é na garagem onde os resíduos são armazenados, e 50% das informações relatam que é no pátio interno do empreendimento onde os resíduos são armazenados. Pela observação direta nesses meios de hospedagem, foi constatado que esses locais são utilizados para facilitar o transporte dos resíduos pela companhia responsável para a destinação final.¹² Somente um meio de hospedagem de grande porte possui local adequado para o armazenamento de resíduos, distribuído em dois locais: a) câmara fria para os resíduos orgânicos; b) câmara seca, chaveada e isolada para os resíduos possivelmente recicláveis.

A inexistência de planejamento arquitetônico que contemple a construção de um abrigo próprio para o armazenamento de resíduos sólidos é um condicionante que contribui para o aumento do impacto ambiental no âmbito da hotelaria.

Vale ressaltar que uma informação obtida na categoria de meios de hospedagem de grande porte revela que não há existência de um local apropriado, porque o recolhimento é feito diariamente; nesse caso, revelam-se alguns questionamentos: a) onde fica armazenado o resíduo de um grande meio de hospedagem até a retirada do mesmo pela companhia responsável?; b) onde está a fiscalização dos órgãos responsáveis a respeito da necessidade de um local adequado para o armazenamento temporário de resíduos sólidos?

Nas categorias de informações obtidas com os gestores de médio porte, que afirmam possuir local adequado, os dados relatam que sete meios de hospedagem possuem locais adaptados para o armazenamento de resíduos e somente um meio de hospedagem de médio porte possui um local adequado para o armazenamento dos resíduos. Esse local é chaveado, isolado, higienizado todos os dias e encontra-se nas dependências do hotel, porém na área externa.

Constatou-se ainda que uma indicação considera adequado os resíduos serem armazenados em lixeiras externas na via pública; essa justificativa não pode ser aceita, pois os resíduos devem ser armazenados em locais seguros, onde não haja riscos de contaminação a terceiros e ou ao meio ambiente.

Analisando ainda as informações dos informantes de médio porte, verifica-se que três indicações revelaram a não existência de local adequado para o armazenamento de resíduos porque o recolhimento é diário; nesse caso fazem-se os mesmos questionamentos a respeito de

¹² Destinação final: é o local onde são destinados os resíduos sólidos. Ex.: aterro sanitário, compostagem, reciclagem, entre outros.

um local apropriado para os meios de hospedagem de grande porte. Vale salientar que, mesmo a empresa familiar, de médio porte, gera uma quantia considerada de resíduos, uma vez que possui um número de 25 UHs a 80 UHs e demais estruturas oferecidas aos hóspedes. Portanto, causa impacto considerado no meio ambiente com o desempenho da atividade hoteleira.

Com relação aos meios de hospedagem de pequeno porte, duas informações dos gestores dessa categoria, consideram como adequado, o armazenamento dos resíduos na via pública; isso demonstra que, além das possibilidades de multas e punições, há o desconhecimento por parte dos gestores sobre sua responsabilidade com a sociedade e o meio ambiente, cuja informalidade da atividade e o despreparo de alguns gestores alertam para a necessidade de serem desenvolvidas atividades práticas relacionadas a esse tema.

Essa necessidade fica evidente quando se analisam os meios de hospedagem de pequeno porte em relação à não-utilização de um local adequado para o armazenamento dos resíduos sólidos. Cinco informações dos empreendimentos de pequeno porte afirmam utilizar somente a via pública ou não utilizam um local adequado, porque o recolhimento é diário. Constatou-se nesse dado, pelas observações diretas, que cinco meios de hospedagem depositam na via pública seus resíduos.

Esse número improvisado de locais de armazenagem de resíduos corrobora o citado por Mandelli (1997) quando salienta que a multiplicidade de locais destinados à estocagem dos resíduos reflete a falta de preocupação com a geração de resíduos sólidos ainda na elaboração do projeto arquitetônico do empreendimento hoteleiro.

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir um local adequado para o armazenamento dos resíduos, para obter a classificação de Meio de Hospedagem Turístico, isto é, classificado como “três estrelas”. Portanto, ressalta-se que 52,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, que fazem parte do universo pesquisado, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, têm condições de receber tal nomenclatura, se for considerado este item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

Seguindo na análise dos dados, a tabela 4.6 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes, segundo a classificação dos meios de hospedagem.

A NBR 10004 (ABNT, 2004a) classifica os resíduos sólidos quanto à sua periculosidade, considerando seus riscos potenciais ao meio ambiente e à saúde pública, para que possam ser gerenciados adequadamente.

O processo de caracterização de um resíduo, descrito na NBR 10004 (ABNT, 2004a), permite classificar um resíduo sólido, bem como identificar se este deve ser qualificado como perigoso por apresentar características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade, toxicidade e patogenicidade, como tintas, sodas, ácidos, pilhas, baterias, verniz, *spray*, entre outros. Essas características devem nortear os cuidados no gerenciamento dos resíduos sólidos.

Para local adequado para o armazenamento desse tipo de resíduo, a resolução Conama 313, de 2002, considera apropriado o uso de tambores isolados em piso impermeável dentro de uma área coberta.

Os dados obtidos revelam que 72,5% dos meios de hospedagem não possuem um local independente e vedado para o armazenamento dos resíduos sólidos contaminantes e 27,5% dos estabelecimentos possuem algum tipo de local independente e vedado. Esse dado ajuda a revelar que a matriz de classificação da Embratur não é observada por 29 meios de hospedagem da Região Uva e Vinho; e o mais preocupante é que, em todos os portes de meios de hospedagem, a ocorrência das respostas negativas foi maior que a ocorrência de respostas positivas.

Esse item deveria receber uma relevância maior da matriz de classificação, uma vez que o impacto gerado por qualquer resíduo contaminante ou perigoso, no meio ambiente, é maior que o impacto gerado por um alimento, ou alumínio, ou papel na natureza.

O Conama, mediante a apresentação da Lei 7804, de 18 de julho de 1989 (BRASIL, 1989), ressalta a necessidade de se disciplinar o descarte e o gerenciamento ambientalmente adequado de pilhas e baterias usadas, no que tange à coleta, reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final. Considerando que tais resíduos, além de continuarem sem destinação adequada e contaminando o ambiente necessitam, por suas especificidades, de procedimentos especiais ou diferenciados, resolve:

Art. 1º. As pilhas e baterias que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, necessárias ao funcionamento de quaisquer tipos de aparelhos, veículos ou sistemas, móveis ou fixos, bem como os produtos eletroeletrônicos que as contenham integradas em sua estrutura de forma não substituível, após seu esgotamento energético, serão entregues pelos usuários aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas

indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores, para que estes adotem, diretamente ou por meio de terceiros, os procedimentos de reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final ambientalmente adequada. (BRASIL, 1989, p.530).

Por considerar a disposição final, sem tratamento, na natureza uma falta grave, a Resolução Conama 257 (BRASIL, 1999) estabelece que pilhas e baterias tenham os procedimentos de reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final ambientalmente adequados. Cabe destacar que, no art. oitavo dessa resolução, fica proibida a queima a céu aberto, ou em recipientes, de pilhas e baterias.

Quando se verifica o motivo da não-existência de um local apropriado nas respostas dos meios de hospedagem de grande porte, duas informações revelam que ocorre o descarte desses materiais juntamente com os resíduos comuns; esse fato aponta para uma série de indignações: a) que informações o empreendimento tem sobre resíduos perigosos?; b) o empreendimento não conhece os perigos do descarte desse tipo de resíduos?; c) o gestor sabe que o empreendimento é fonte geradora e, portanto responsável por esse tipo de descarte?.

Os órgãos governamentais e as instituições de ensino devem desenvolver ferramentas para que os meios de hospedagem possam ter acesso a informações sobre a importância de um local adequado para o armazenamento de resíduos perigosos, onde os mesmos possam armazenar esses materiais de maneira adequada e correta, sem prejudicar a si mesmo e ao meio natural. A utilização de recipientes plásticos e as próprias embalagens destes, em locais apropriados para o armazenamento, são exemplos que devem ser seguidos pelos meios de hospedagem.

Com relação aos meios de hospedagem de médio porte, que relatam a não-existência de um local adequado para o armazenamento de resíduos sólidos contaminantes, sete indicações dos informantes apontam que o motivo é o encaminhamento desses tipos de resíduos juntamente com os resíduos comuns. Três indicações relatam que a falta de informação é a justificativa para a não existência de um local adequado para o armazenamento desses resíduos, e duas indicações dos informantes expõem para o motivo de não trabalhar com esses materiais.

Tabela 4.6 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes, segundo a classificação dos meios de hospedagem

Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
N	%	N	%	N	%	N	%

Local independente e vedado para o armazenamento de resíduos contaminantes	Não	5	62,5	10	71,4	14	77,7	29	72,5
	Sim	3	37,5	4	28,6	4	22,3	11	27,5
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da não-existência de local apropriado	Encaminhado junto com o resíduo comum	2	28,5	7	50	4	22,2	13	34,2
	Falta informação	1	14,3	3	21,4	1	5,6	5	13,2
	Pouca geração desses resíduos	-	-	1	7,1	3	16,6	4	10,5
	Não possui armazenamento	-	-	1	7,1	3	16,6	4	10,5
	Não há necessidade	1	14,3	-	-	2	11,1	2	5,3
	Armazenamento na manutenção	2	28,5	-	-	-	-	2	5,3
	Não possui resíduos Contaminantes	-	-	2	14,3	-	-	2	5,3
	Porque é devolvido direto para o fornecedor	-	-	-	-	1	5,6	1	2,6
	Somente caixa aberta (pilhas e baterias)	1	14,3	-	-	-	-	1	2,6
	Não trabalha com esses produtos	-	-	-	-	1	5,6	1	2,6
	Utiliza pouco esses produtos	-	-	-	-	1	5,6	1	2,6
	Pequena estrutura do Empreendimento	-	-	-	-	1	5,6	1	2,6
	Custo alto	-	-	-	-	1	5,6	1	2,6
	TOTAL	7	100	14	100	18	100	38	100
Local independente e vedado	Caixa fechada (pilhas e baterias)	3	60	4	80	1	25	8	57,2
	Depósito para fluorescentes	2	40	-	-	1	25	3	21,5
	Caixa aberta para fluorescentes	-	-	1	20	-	-	1	7,1
	Saco plástico fechado	-	-	-	-	1	25	1	7,1
	Local externo da área do hotel (solventes e tintas)	-	-	-	-	1	25	1	7,1
	TOTAL	5	100	5	100	4	100	14	100

Em relação aos meios de hospedagem de pequeno porte que relatam a não-existência de um local adequado para o armazenamento de resíduos sólidos contaminantes, as informações revelaram diferentes justificativas, dentre elas destacam-se: a) resíduos encaminhados juntamente com os resíduos comuns; b) falta de local apropriado; c) há pouca geração desse tipo de resíduo; d) apontam para a falta de necessidade; e) não trabalha com esses produtos; f) justifica que é devido à pouca utilização desse tipo de material; g) o empreendimento tem estrutura pequena.

É válido acrescentar que as informações obtidas em duas situações referentes à categoria de meios de hospedagem de pequeno porte, que afirmam possuir um local adequado não podem ser consideradas adequadas, uma vez que os sujeitos afirmaram que o local adequado seria “saco plástico fechado” e “um local externo da área do hotel para tintas e solventes”.

Apesar da informação “falta de informação” constar em apenas uma resposta dos entrevistados dessa categoria, a mesma deve ser considerada, pois, através das observações diretas, constatou-se que os entrevistados não tinham conhecimento sobre a necessidade de possuir um local independente e vedado para o armazenamento de resíduos sólidos.

De modo geral, é preocupante a situação em que se encontram os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho participantes deste estudo, já que 72,5% dos estabelecimentos não possuem local para o armazenamento de resíduos e segundo a Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem da Embratur não estão aptos a receber a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superior, “quatro estrelas”, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, se for considerado esse item da matriz.

A tabela 4.7 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados obtidos revelam que 52,5% dos meios de hospedagem dão uma correta destinação aos resíduos e 47,5% não destinam adequadamente seus resíduos.

Considera-se destinação adequada o envio de resíduos sólidos não contaminantes para o aterro sanitário, como papéis engordurados, produtos e embalagens não recicláveis, plásticos com sobras de alimentos; a utilização da compostagem somente para resíduos sólidos orgânicos não contaminados, como cascas de frutas, sobras de alimentos, verduras, entre outros; o envio de resíduos para a reciclagem, como papelões, garrafas *pet*, vidros, latas de alumínio; a devolução de produtos para os fornecedores, como, lâmpadas fluorescentes, pilhas e baterias, latas de tinta, solventes; a incineração de produtos de origem hospitalar como agulhas e seringas utilizadas. Nesse caso, a incineração deve ser feita por empresa especializada e com autorização para desenvolver essa prática. Os dados revelam que dezenove meios de hospedagem que participam do universo deste estudo da Região Uva e Vinho desconhecem a legislação estadual. A Secretaria Estadual do Meio Ambiente (Sema) por meio do art. 5º e do Art. 8º da Lei 9.921, de 1993 ressalta que:

quando a destinação final for disposição no solo, deverão ser tomadas medidas adequadas para proteção das águas superficiais e subterrâneas, obedecendo aos critérios e normas estabelecidas pelo órgão ambiental do Estado. [...]
a coleta, o transporte, o tratamento, o processamento e a destinação final dos resíduos sólidos de estabelecimentos industriais, comerciais e de prestação de serviços, inclusive de saúde, são de responsabilidade da fonte geradora independentemente da

contratação de terceiros, de direito público ou privado, para execução de uma ou mais dessas atividades. (SEMA, 1993, p.04)

Tabela 4.7 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Destinação adequada para os resíduos sólidos	Sim	6	75	7	50	8	44,4	21	52,5
	Não	2	25	7	50	10	55,5	19	47,5
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Destino dos resíduos sólidos	Reciclagem	9	69,2	7	63,6	8	61,5	24	64,9
	Compostagem	3	23,1	-	-	1	7,7	4	10,8
	Enterro	-	-	2	18,2	2	15,4	4	10,8
	Devolução para fornecedor (fluorescentes)	-	-	2	18,2	1	7,7	3	8,1
	Doação para a reciclagem (metais, vidros e papel)	1	7,7	-	-	1	7,7	2	5,4
	TOTAL	13	100	11	100	13	100	37	100
Motivo da não-destinação adequada dos resíduos sólidos	Destinado somente ao aterro sanitário	-	-	5	71,4	5	45,5	10	47,6
	Não utiliza critérios para a destinação	1	33,3	2	28,6	3	27,2	6	28,6
	Pouca geração de resíduos	-	-	-	-	2	18,2	2	9,4
	Empreendimento novo	1	33,3	-	-	-	-	1	4,8
	Empreendimento de pequena estrutura	-	-	-	-	1	9,1	1	4,8
	A empresa terceirizada é responsável pela destinação	1	33,3	-	-	-	-	1	4,8
TOTAL	3	100	7	100	11	100	21	100	

Analisando os meios de hospedagem de grande porte, pode-se verificar que 75% das indicações dessa categoria afirmam dar uma correta destinação aos resíduos. O fato de o número de indicações ser maior que o número de entrevistas se justifica por haver dois locais de destinação utilizados pelo mesmo meio de hospedagem. Ex: destinação dos resíduos para a reciclagem e compostagem.

Com relação aos motivos da não-destinação adequada dos resíduos para a categoria dos meios de hospedagem de grande, uma indicação revelou, como justificativa, a responsabilidade pela terceirização desse serviço, provando nesse caso o total desconhecimento da legislação do estado. Outra informação revela que a justificativa é do empreendimento ser novo.

É fundamental que, no momento da construção de um meio de hospedagem, seja projetado o fluxo dos resíduos sólidos, desde a fonte de geração até a destinação adequada para cada categoria de resíduos.

Os arquitetos, as empreiteiras e construtoras que projetam meios de hospedagem devem conhecer e aplicar a legislação pertinente em todas as áreas do hotel, dentre elas a área ambiental, referindo-se a resíduos sólidos e efluentes líquidos, entre outras.

Vale salientar que pôde ser constatada a presença de tambores Codeca¹³ em quatro estabelecimentos de grande porte do município de Caxias do Sul, porém esses tambores não estavam identificados e nomeados segundo as categorias de resíduos sólidos nesses estabelecimentos.

Com relação aos meios de hospedagem de médio porte, sete informações revelam a utilização da prática da reciclagem para os resíduos comuns, duas informações relatam a devolução dos resíduos perigosos para o fornecedor e duas informações relatam que o “enterro” dos resíduos é uma prática correta de destinação.

Ressalta-se que o “enterro” de resíduos sólidos não é permitido, uma vez que os resíduos não recebem tratamento adequado, podendo contaminar águas superficiais e subterrâneas. O empreendimento que utiliza esta prática está sujeito a sofrer multas e punições explicitadas na legislação.

Muitas vezes, práticas como essa, aliadas à falta de informação e ao despreparo dos gestores sobre a forma adequada de destinação dos resíduos sólidos revelam a realidade dos empreendimentos de médio e pequeno porte que participam desta pesquisa. Nesse caso, fica visível a necessidade de elaboração de programas que tenham, como principal objetivo, a divulgação de corretas ações ambientais, entre elas a destinação adequada dos resíduos sólidos.

Por outro lado, cinco informações obtidas na categoria de meios de hospedagem de médio porte, que não destinam adequadamente seus resíduos, revelam como justificativa a destinação direta para o aterro municipal, demonstrando assim a falta de conhecimento em relação às formas adequadas de manejo dos resíduos sólidos, preparando-os para a coleta e posterior destinação.

¹³ Codeca: Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul, empresa terceirizada e regulamentada através da lei municipal 1474 de 5 de janeiro de 1966 (CAXIAS DO SUL, 1966).

É importante destacar que duas informações relataram não utilizar critérios, sem justificativa, para a destinação dos resíduos. Nesses casos, demonstraram um desinteresse com a problemática em questão.

Nos empreendimentos de pequeno porte, que destinam seus resíduos adequadamente, oito informações apresentam como destino adequado, a separação de resíduos para reciclagem, uma informação revela que o destino dos resíduos é a compostagem, uma informação apresenta a doação de resíduos recicláveis para a escola municipal, para que a mesma possa vender esses resíduos para reciclagem e duas informações revelam, como correta destinação, a prática do “enterro” de resíduos.

Quando se analisa o motivo da não-utilização de critérios para a destinação, cinco informações dessa categoria dizem respeito à destinação somente para o aterro, sem a utilização de critérios, três informações desse grupo demonstram que simplesmente não há critérios, duas informações relatam a pouca geração de resíduos, e uma informação alega que o empreendimento é pequeno, não havendo, portanto, necessidade de utilização de critérios.

Nota-se nesse item que os meios de hospedagem utilizam critérios para a destinação dos resíduos, porém, alguns equivocados. Cabe salientar que, de acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir critérios específicos para a destinação dos resíduos para obter a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superior, isto é, classificado como “quatro estrelas”. Portanto, ressalta-se que 52,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho participantes do universo pesquisado, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte estão aptos a receber essa nomenclatura oficial da Embratur, se for considerado este item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.8 mostra a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica, segundo a classificação dos meios de hospedagem. No sentido de minimizar o consumo de energia, a NIH-54 (IH, 2004a), sugere que o empreendimento deve controlar e registrar o consumo de energia de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis, utilizar outras fontes de energia, como solar e eólica, além de implantar procedimentos para que a iluminação seja utilizada somente quando necessário e trabalhem utilizando o mínimo possível de energia.

Os dados obtidos nessa tabela revelam que 62,5% dos meios de hospedagem monitoram o consumo de energia, 35,5% não monitoram o consumo de energia e 2,5% dos meios de

hospedagem não souberam responder. Esse dado se explica devido à tarifa de energia ir diretamente para o proprietário de um meio de hospedagem, não cabendo ao gestor o monitoramento mensal de energia.

Tabela 4.8 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		L		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Monitoramento do Consumo de energia	Sim	8	100	6	42,9	11	61,1	25	62,5		
	Não	-	-	7	50	7	38,9	14	35,5		
	Não sabe	-	-	1	7,1	-	-	1	2,5		
TOTAL		8	100	14	100	18	100	40	100		
Controle do consumo de energia	Fatura mensal	2	20	8	66,7	11	91,7	21	61,8		
	Gráficos de ocupação / gasto de energia por UH.	2	20	1	8,3	-	-	3	8,9		
	Monitoramento diário	1	10	1	8,3	1	8,3	3	8,9		
	Planilha mensal de controle	1	10	1	8,3	-	-	2	5,9		
	Programa de automação de energia	1	10	-	-	-	-	1	2,9		
	Controle feito por técnico específico de energia	1	10	-	-	-	-	1	2,9		
	Controle feito por empresa Específica de energia	1	10	-	-	-	-	1	2,9		
	Controle de demanda de energia	1	10	-	-	-	-	1	2,9		
	Monitoramento informal	-	-	1	8,3	-	-	1	2,9		
	TOTAL		10	100	12	100	12	100	34	100	
Motivo da não existência do controle de energia	Apenas confere a conta de energia	-	-	1	50	6	85,7	7	77,8		
	Apenas realiza a leitura da demanda de energia	-	-	-	-	1	14,3	1	11,1		
	Empreendimento com pequena estrutura	-	-	1	50	-	-	1	11,1		
TOTAL		-	-	2	100	7	100	9	100		

Analisando os meios de hospedagem de grande porte, pôde-se verificar que 100% das informações dessa categoria afirmam possuir monitoramento específico para o consumo de energia. Isso demonstra que os gestores dos meios de hospedagem de grande porte estão conscientizados para reduzir o consumo de energia, seja pelo aspecto econômico, seja pelo ambiental.

Vale salientar que as informações obtidas com os gestores dessa categoria revelam diferentes formas de controle de consumo de energia, havendo duas indicações referentes ao

controle da fatura mensal e a utilização de gráficos mensais de gasto energético e taxa de ocupação; uma indicação salienta o controle do gasto energético mediante planilha mensal de controle, uma informação ressalta a contratação de pessoal terceirizado para efetuar esse controle e uma informação mostra que o controle é feito pela compra de demanda de energia.

É importante ressaltar que uma informação dessa categoria revela a utilização de um programa computadorizado de automação de energia, que controla os picos de energia, acende e apaga as luzes em determinada hora e retém energia para uso quando o hotel necessita.

Para os meios de hospedagem de médio porte, o controle de energia é prioritário, já que, segundo os dados relatados na tabela 4.8, dos empreendimentos dessa categoria que afirmam possuir um controle de energia, oito indicações revelam que o controle é feito por meio da conta de energia, uma informação revela a utilização de gráficos de comparações entre a taxa de ocupação e o gasto energético, uma informação demonstra que é utilizada uma planilha mensal de consumo de energia, e uma informação ressalta que o controle é feito informalmente.

Para os meios de hospedagem de pequeno porte que afirmam possuir controle do consumo de energia, os dados apresentados na tabela 4.8 revelam a existência de onze informações sobre o controle da fatura mensal e uma informação sobre o controle diário do consumo de energia.

Fica explícita nesse item a importância que os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho que participam desta pesquisa têm para o consumo de energia; isso se deve ao comprometimento dos hoteleiros em buscar a redução do custo mensal de energia, cuidando para que a iluminação não seja utilizada inadequadamente, fiscalizando as UHs para ver se não há consumo desnecessário enquanto as mesmas estão desocupadas, entre outras práticas. A preocupação com os altos valores cobrados pelo uso de energia elétrica também motiva os empresários a reduzir o consumo de energia na hotelaria. Porém, deve ficar bem claro que, independentemente dos valores econômicos atribuídos a esse fator, os hoteleiros devem ter o comprometimento com a preservação do meio ambiente, como política adotada na empresa.

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir monitoramentos específicos sobre o consumo de energia elétrica, afim de obter a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superluxo, isto é, classificado como “cinco estrelas SL”. Portanto ressalta-se que 62,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho estudados,

de eficiência energética e	Sim	8	100	13	92,5	13	72	34	85
redução do consumo de energia	Não	-	-	1	7,5	5	28	6	15
TOTAL		8	100	14	100	18	100	40	100
Equipamentos e complementos de eficiência Energética	Lâmpadas de baixo consumo	6	16,2	8	22,8	9	28,1	23	22,2
	Lâmpadas fluorescentes	4	10,8	8	22,8	10	31,2	22	21,1
	Lâmpadas de foto células	7	18,9	5	14,2	3	9,5	15	14,4
	Economizadores de energia	7	18,9	3	8,5	-	-	10	9,5
	Sensores de presença	4	10,8	2	5,8	3	9,5	9	8,9
	Minuteiras de energia	1	2,7	2	5,8	2	6,2	5	4,9
	Placas solares	-	-	2	5,8	2	6,2	4	3,9
	Troca de equipamentos antigos por novos	-	-	1	2,8	2	6,2	3	2,9
	Caldeira à lenha	2	5,4	1	2,8	-	-	3	2,9
	Gerador de energia	2	5,4	-	-	-	-	2	1,9
	Capacitor de energia	1	2,7	-	-	1	3,1	2	1,9
	Equipamentos novos / modernos	-	-	2	5,8	-	-	2	1,9
	Sistemas de automação de energia	1	2,7	-	-	-	-	1	0,9
	Caldeira a óleo	1	2,7	-	-	-	-	1	0,9
	Caldeira a gás	-	-	1	2,8	-	-	1	0,9
	Sensores de saída de emergência	1	2,7	-	-	-	-	1	0,9
TOTAL		37	100	35	100	32	100	104	100
Motivo da não-utilização de equipamentos e complementos de eficiência de energia	Empreendimento de pequena estrutura	-	-	-	-	3	33,3	3	30
	Custo alto	-	-	-	-	2	22,2	2	20
	Nova gestão do empreendimento	-	-	-	-	1	11,1	1	10
	Não tem estrutura financeira	-	-	-	-	1	11,1	1	10
	Não se justifica	-	-	-	-	1	11,1	1	10
	Pouco interesse	-	-	-	-	1	11,1	1	10
Somente controla na conta		-	-	1	-	-	-	1	10
TOTAL		-	-	1	-	9	100	10	100

Nota-se, então, uma inconformidade em relação ao número de equipamentos e complementos que comprovam eficiência energética, uma vez que a matriz de classificação da Embratur não define quais são os equipamentos, os complementos e as quantidades para que o meio de hospedagem possa atingir a nomenclatura adequada segundo a matriz de classificação.

Apesar do alto número de equipamentos e complementos utilizados, notou-se que os empreendimentos hoteleiros do universo desta pesquisa pouco utilizam fontes de energia renováveis como a energia eólica e / ou solar. Apenas quatro informações dos entrevistados dos meios de hospedagem do universo selecionado afirmaram que possuem placas solares, utilizadas com a finalidade de redução do consumo energético. Nas observações diretas foram constatadas,

nos quatro meios de hospedagem, o funcionamento das placas, e vale salientar que os gestores desses empreendimentos estavam muito contentes com a eficiência desses equipamentos.

Berle (1992) ressalta que 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.

De acordo com a matriz de classificação, os mesmos devem possuir equipamentos específicos sobre o consumo de energia elétrica para obter a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superluxo, isto é, classificado como “cinco-estrelas SL”. Portanto, ressalta-se que 85% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho estudados, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, estão aptos a receber a nomenclatura oficial dos meios de hospedagem.

Já a tabela 4.10 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o monitoramento específico de água, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados revelam que 62,5% dos meios de hospedagem não monitoram o consumo de água e 37,5% dos meios de hospedagem monitoram esse consumo.

Os dados revelam uma possível problemática futura, já que o WWF (2006b) divulga, em seu relatório geral “água”, que o recurso natural água estará disponível por até cinco décadas, e atualmente, países ricos como Austrália, Espanha, partes do Reino Unido, Estados Unidos e Japão já estão sofrendo com a escassez de água em seu território.

Analisando as informações por categoria de meios de hospedagem, verificaram-se quatro informações do grupo de estabelecimentos hoteleiros de grande porte que não realizam o monitoramento do consumo de água. Duas indicações desse grupo justificaram não realizar monitoramento porque utilizam o poço artesiano como fonte de água, uma indicação revelou que não monitora o consumo por falta de conhecimento. Uma indicação dessa categoria revelou que não se controla o consumo porque há permuta da água potável do hotel com o Samae¹⁴.

Tabela 4.10 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o monitoramento específico de água, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		G						TOTAL	
		rande		Médio		Pequeno		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%
Monitoramento do consumo de água	Não	4	50	10	71,4	11	61,1	25	62,5
	Sim	4	50	4	28,6	7	38,9	15	37,5
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100

¹⁴ SAMAEE: Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Caxias do Sul. O mesmo possui bacia de captação de água para o município de Caxias do Sul dentro da propriedade do empreendimento hoteleiro.

	Poço artesiano	2	50	5	41,6	2	20	9	34,6
	Falta informação	1	25	1	8,3	1	10	3	11,5
Motivo por não monitorar o consumo de água	Falta interesse	-	-	1	8,3	1	10	2	7,6
	Apenas cobrança interna informal	-	-	1	8,3	1	10	2	7,6
	Consumo pequeno de água	-	-	1	8,3	2	20	3	11,5
	Empreendimento de pequena estrutura	-	-	-	-	2	20	2	7,6
	Maior consumo é do hospede	-	-	1	8,3	-	-	1	3,7
	Conta paga pelo proprietário	-	-	1	8,3	-	-	1	3,7
	Não há necessidade	-	-	1	8,3	1	10	2	7,6
	Permuta com o Samae	1	25	-	-	-	-	1	3,7
		TOTAL	4	100	12	100	10	100	26
Controle do consumo de água	Fatura mensal de água	-	-	5	71,5	7	100	12	63,3
	Planilha de controle mensal	1	20	2	28,5	-	-	3	15,9
	Planilha de gasto mensal / taxa de ocupação	1	20	-	-	-	-	1	5,2
	Planilha de gasto mensal / gasto de água por UH	1	20	-	-	-	-	1	5,2
	<i>Software</i> específico	1	20	-	-	-	-	1	5,2
	Leitura diária	1	20	-	-	-	-	1	5,2
		TOTAL	5	100	7	100	7	100	19

Em primeiro lugar, cabe salientar que a utilização ou não de poço artesiano não justifica a ausência de um monitoramento sobre o consumo de água: nesse caso, ressalta-se que a abundância da água, o valor cobrado pelo uso e a não-fiscalização de muitos poços artesianos, para verificar a legitimidade do funcionamento, são motivos para a falta de controle, implicando com isso problemas futuros de falta de água, como o que já acontece em outras regiões.

Em segundo lugar, destacam-se as informações de um estabelecimento de grande porte que revela não ter conhecimento sobre o monitoramento de água. Nesse caso, fica evidente a diferença de valor existente entre o consumo de energia e consumo de água para o gestor do empreendimento, uma vez que, conforme a tabela 5.8, 100% dos empreendimentos de grande porte afirmaram possuir monitoramento de energia elétrica. Portanto, fica o seguinte questionamento: por que ocorre o monitoramento do consumo de energia e não se monitora o consumo de água em um meio de hospedagem de grande porte?

Vale salientar que o comprometimento dos hoteleiros desta pesquisa ainda está mais atrelado ao aspecto econômico do que ao aspecto ambiental, quando na realidade, deveria

acontecer uma equivalência dos fatores, para, assim, poderem usufruir na atualidade do recurso, sem comprometer as futuras gerações.

Em terceiro lugar, analisa-se a informação obtida no meio de hospedagem que realiza permuta com o Samae, que, por esse motivo, justifica o fato de não realizar o monitoramento do consumo de água. A respeito dessa afirmação, é possível verificar a falta de consciência com o gasto ambiental de um recurso natural esgotável pelo gestor do estabelecimento. Ficando evidente somente a relação de benefícios econômicos, a partir da exploração da utilização da água por um órgão externo.

Com relação às informações obtidas nos meios de hospedagem de médio porte, que não utilizam o monitoramento do consumo de água, cinco afirmações revelaram ser a utilização de poço artesiano pelos empreendimentos sua justificativa.

No grupo de meios de hospedagem de pequeno porte, três informações dos entrevistados que não realizam o controle mensal revelam que a falta de controle se justifica pela utilização do poço artesiano pelo empreendimento. Duas informações revelam que o empreendimento tem pequena estrutura, uma informação diz respeito à falta de interesse pelo meio de hospedagem e uma informação salientou não haver necessidade de controle, porque o meio de hospedagem é pequeno.

Essas informações demonstraram que a consciência dos entrevistados ou gestores dos meios de hospedagem de pequeno porte não tem relação com o gasto ambiental do recurso natural, pois os mesmos justificam que o valor gasto (financeiro) é pequeno ou que não consomem água em seus estabelecimentos. Vale salientar ainda que, em nenhum momento, esses entrevistados relataram que o gasto do recurso natural é considerado baixo se for considerado o fator ambiental e o impacto gerado no meio ambiente.

Cabe destacar que, de acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir monitoramentos específicos sobre o consumo de água, para obter, no mínimo, a nomenclatura de Meio de Hospedagem Simples, isto é, classificado como “uma-estrela”. Portanto ressalta-se nesse momento que 62,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho contidos nesta pesquisa, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, não estão aptos a receber a nomenclatura oficial, levando em conta este item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.11 relata a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios especiais e privilegiados, para aquisição de produtos e equipamentos que promovam a redução do consumo de água, segundo a classificação dos meios de hospedagem.

Quando se focaliza o recurso natural água, a Norma NIH-54 (IH, 2004a) ressalta que é dever do empreendimento utilizar medidas que reduzam o consumo de água, como a utilização de dispositivos que controlem a saída de vazão de água das torneiras, chuveiros e descargas, realizar a captação da água da chuva e adotar escalas determinadas para a troca de toalhas e roupas, além de realizar inspeções regulares para verificar possíveis vazamentos no encanamento do meio de hospedagem.

Vale salientar que 72,5% dos meios de hospedagem não utilizam equipamentos e complementos para a redução do consumo de água e apenas 27,5% dos meios de hospedagem utilizam tais equipamentos, a fim de reduzir o consumo mensal de água.

Quando o grupo de meios de hospedagem de grande porte que não utiliza equipamentos e complementos de redução do consumo de água é analisado, duas indicações dessa categoria revelam o não-interesse dos empreendimentos em utilizar equipamentos e complementos que promovem a redução do consumo de água.

Esse dado demonstra a realidade de alguns meios de hospedagem da região estudada, revelando assim a falta de interesse em conhecer as práticas corretas para a utilização da água. Talvez motivos como a abundância de água e a falta de fiscalização nos empreendimentos que possuem poços artesianos sejam suficientes para a não-adoção dessas ações em prol do meio ambiente.

Por outro lado, informações obtidas com o grupo de entrevistados dos meios de hospedagem de grande porte que afirmam possuir equipamentos e complementos, revelam que os empreendimentos hoteleiros dessa categoria possuem uma média de dois equipamentos por estabelecimento que comprovam a redução do consumo de água.

Tabela 4.11 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios especiais e privilegiados para uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Equipamentos e complementos de eficiência energética e	Não	2	25	11	78,5	16	88,9	29	72,5

redução do consumo de água		Sim	6	75	3	21,5	2	11,1	11	27,5
		TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da não-utilização de equipamentos e complementos de redução do consumo de água	Falta informação	-	-	3	21,4	7	33,2	10	26,3	
	Falta interesse	2	66,6	3	21,4	4	19	9	23,7	
	Uso de poço artesiano	1	33,3	2	14,4	2	9,5	5	13,2	
	Custo elevado	-	-	3	21,4	2	9,5	5	13,2	
	Falta planejamento	-	-	1	7,1	1	4,8	2	5,3	
	Falta verba	-	-	1	7,1	1	4,8	2	5,3	
	Falta incentivo do poder público	-	-	1	7,1	-	-	1	2,6	
	Consumo pequeno de água	-	-	-	-	1	4,8	1	2,6	
	Empreendimento de pequena estrutura	-	-	-	-	1	4,8	1	2,6	
	Falta de projeção arquitetônica	-	-	-	-	1	4,8	1	2,6	
Apenas conscientização do não desperdício de água	-	-	-	-	1	4,8	1	2,6		
TOTAL		3	100	14	100	21	100	38	100	
Utilização de equipamentos e complementos de redução do consumo de água	Uso de controladores de vazão de água nos banheiros sociais	4	36,4	2	50	-	-	6	35,3	
	Captação da água da chuva	2	18,1	-	-	2	100	4	23,5	
	Uso de torneiras minuteiras	2	18,1	1	25	-	-	3	17,6	
	Uso de redutores do consumo de água nos chuveiros	1	9,1	1	25	-	-	2	11,8	
	Utilização de água de poço não potável	1	9,1	-	-	-	-	1	5,9	
	<i>Software</i> específico	1	9,1	-	-	-	-	1	5,9	
TOTAL		11	100	4	100	2	100	17	100	

Vale destacar que duas informações desse grupo de hotéis revelaram a utilização da captação da água da chuva para a lavagem de calçadas, irrigação de jardins, descargas sanitárias, abastecimento de piscinas, contribuindo assim para a redução do consumo de água.

Com relação às informações obtidas nos meios de hospedagem de médio porte que não utilizam equipamentos nem complementos, pode-se verificar que a falta de informação é a justificativa mais utilizada pelos entrevistados para não adotarem equipamentos que comprovam a redução do consumo.

Outro dado relevante é o número de informações coletadas nessa categoria, que afirmam a falta de interesse como justificativa pela não-utilização de critérios de adoção de equipamentos que promovam a redução do consumo. Esse dado ajuda a reforçar a idéia de que um dos fatores que não contribuí para a adoção de práticas ambientais nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho é o desinteresse dos gestores dos empreendimentos hoteleiros, seja por motivos pessoais, seja por econômicos ou ambientais.

Além disso, a utilização do poço artesiano constatado em duas informações e a justificativa de alto custo de implantação, salientadas por três informações colabora para a não-adoção de equipamentos que promovam a redução do consumo de água.

Quando as informações dos entrevistados dos meios de hospedagem de pequeno porte que não utilizam critérios para a aquisição de equipamentos ou complementos são analisadas, notou-se que a falta de informação é a justificativa com maior índice de respostas desse grupo, seguido das respostas de falta de interesse em utilizar equipamentos de redução para o consumo de água, utilização do poço artesiano e custo elevado de implantação desses equipamentos.

Se os empreendimentos hoteleiros forem analisados de forma individual, o impacto causado não é significativo. Mas se os mesmos forem analisados em conjunto, como no universo deste estudo, num total de dezoito empreendimentos, o impacto no meio ambiente pode ser significativo.

Portanto, os dados apresentados na tabela 4.11 revelam o descaso com o meio ambiente, cujas indicações referentes à “falta de informação”, “falta de interesse”, o “poço artesiano” e “custo alto” para a implantação de equipamentos de redução do consumo de água, somados, geram um índice de quinze indicações dessa categoria dos entrevistados.

Por outro lado, ressalta-se que, apesar do baixo índice de informações afirmativas dos meios de hospedagem de pequeno porte que utilizam equipamentos que promovam a redução do consumo de água, 100% dos empreendimentos revelaram que utilizam a captação da água da chuva como o equipamento de redução do consumo.

Cabe salientar que, de acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir equipamentos que promovam a redução do consumo de água para obter no mínimo, a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superior, isto é, classificado como “quatro-estrelas”. Portanto, ressalta-se que 72,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho estudados, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte não estão aptos a receber tal nomenclatura, levando em conta esse item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.12 mostra a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre registros específicos para armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados revelam que 87,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho não possuem registros sobre o armazenamento

desses produtos, e apenas 12,5% afirmam possuir registros sobre o armazenamento de produtos nocivos e poluentes.

Quando as respostas dos entrevistados dos meios de hospedagem de grande porte que não possuem registros específicos foram analisadas, notou-se que duas indicações dessa categoria revelaram falta de informação sobre a necessidade de registrar formalmente os produtos nocivos e poluentes como justificativa; três indicações revelaram a existência de apenas registros informais sobre esses produtos e uma indicação revelou que o gestor desconsidera a necessidade de obter esse registro.

Esses dados podem revelar que, nesse caso realmente a falta de informação é um fator que pode determinar a não-adoção desse procedimento para os meios de hospedagem de grande porte.

Por outro lado, duas informações da categoria de meios de hospedagem de grande porte que possuem registros específicos para o armazenamento de produtos nocivos ou poluentes, revelaram que há o controle de entrada e saída de materiais perigosos ou poluentes, para, no caso de algum acidente, poder fornecer subsídios aos órgãos interessados. Nas observações diretas, foram constatados que realmente os meios de hospedagem possuem planilhas mensais. Vale salientar que as informações foram coletadas em meios de hospedagem que pertencem a redes de hotéis e possuem unidades na Região Uva e Vinho.

Com relação às informações dos meios de hospedagem de médio porte que não utilizam registros específicos, seis informações não revelaram o motivo, apenas que o meio de hospedagem não armazena esses produtos, três informações apontaram falta de informação sobre esse item como justificativa, duas informações relataram falta de interesse do empreendimento em registrar. Uma afirmação salienta ainda que o meio de hospedagem não possui esses materiais, uma informação retrata a alegação do estabelecimento em pouco utilizar esses materiais na empresa, e uma afirmação relatou que a empresa terceirizada é a responsável pela utilização de matérias desse gênero.

Tabela 4.12 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre registros específicos para armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Registros específicos de	Não	6	75	12	85,7	17	94,4	35	87,5

produtos nocivos ou poluentes		Sim	2	25	2	14,3	1	5,6	5	12,5
		TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Registro de produtos nocivos ou poluentes	Não armazena	-	-	6	40	3	17,7	9	23,7	
	Falta informação	2	33,3	3	20	1	5,8	6	15,8	
	Não possui	-	-	1	6,6	3	17,7	4	10,5	
	Pequena quantidade utilizada	-	-	1	6,6	2	11,8	3	7,9	
	Não há necessidade	1	16,6	-	-	2	11,8	3	7,9	
	Possui apenas registros informais	3	50	-	-	-	-	3	7,9	
	Não utiliza	-	-	-	-	2	11,8	2	5,3	
	Pequena estrutura do empreendimento	-	-	1	6,6	1	5,8	2	5,3	
	Falta interesse	-	-	2	13,4	-	-	2	5,3	
	Empreendimento de estrutura familiar	-	-	-	-	1	5,8	1	2,6	
	Utiliza somente produtos orgânicos	-	-	-	-	1	5,8	1	2,6	
	Registros em implantação	-	-	-	-	1	5,8	1	2,6	
	Empresa responsável pelo registro é terceirizada	-	-	1	6,6	-	-	1	2,6	
	TOTAL		6	100	15	100	17	100	38	100
Registros específicos	Planilhas periódicas	2	100	2	100	1	100	5	100	
TOTAL		2	100	2	100	1	100	5	100	

É importante ressaltar que não foram constatados ou encontrados registros específicos sobre o armazenamento de produtos nocivos ou poluentes nas observações diretas, apesar da insistência do pesquisador nos meios de hospedagem de médio porte. Mas duas indicações foram citadas pelos entrevistados e tabuladas na tabela 4.12, pois destacaram a existência desses registros específicos.

Quanto aos meios de hospedagem de pequeno porte que não possuem registros específicos, três informações revelaram como motivo o não-armazenamento desse tipo de produtos, três informações apontaram a não-existência desses produtos no estabelecimento, duas informações apontaram como justificativa a pequena quantidade desses materiais ou que não utilizam ou que não há necessidade de registrar.

Apesar da informação de um entrevistado da categoria pequeno meio de hospedagem em possuir planilhas periódicas para o registro específico para o armazenamento de produtos poluentes, os mesmos não foram encontradas no momento das observações diretas realizadas no empreendimento.

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir registros específicos para armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes para,

no mínimo, obter a nomenclatura de Meio de Hospedagem Turismo, isto é, classificado como “três-estrelas”. Portanto, ressalta-se que 87,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho contidos nesta pesquisa, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte não estão aptos a receber tal nomenclatura levando em conta esse item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.13 mostra a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre local adequado para o armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados revelaram que 72,5% dos entrevistados afirmam não possuir local adequado para armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes e 27,5% dos entrevistados revelam possuir local adequado para o armazenamento desse tipo de resíduos.

De maneira geral, esse dado remete para uma problemática existente referente a esse assunto, já que foi constatado nas observações diretas que não há um correto entendimento sobre o que seja local adequado para o armazenamento desse tipo de produto por parte dos entrevistados, uma vez que todas as respostas afirmativas revelam que na verdade, os locais são adaptados para o armazenamento de produtos nocivos e poluentes, principalmente no que tange a produtos de lavanderia, pois os mesmos são acondicionados sem isolamento ou em contato com outros tipos de produtos.

Mesmo quando os dados são analisados separadamente, pode-se constatar que as justificativas dos entrevistados, em relação à não-existência de um local adequado para o armazenamento de produtos nocivos ou poluentes, são semelhantes. Para os meios de hospedagem de grande porte, uma indicação revelou que o motivo da não-utilização de um local adequado é a lavanderia ser terceirizada, uma indicação justificou que um meio de hospedagem não possui produtos de lavanderia, e uma indicação revelou que não há local adequado porque o empreendimento é novo e o processo está em fase de implantação. Essa afirmação revela que a preocupação com a construção de um local adequado para o armazenamento de produtos poluentes não é levada em consideração pelos gestores de um empreendimento de grande porte, demonstrando, assim, descrédito com o meio ambiente, seja por falta de informação, interesse, seja pelo desconhecimento da legislação.

		G		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Local adequado para o armazenamento de produtos nocivos ou poluentes	Não	3	37,5	12	85,7	14	77,7	29	72,5
	Sim	5	62,5	2	14,3	4	22,3	11	27,5
	TOTAL	8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo do não-armazenamento de produtos poluentes ou nocivos	Não armazena	-	-	3	25	5	35,5	8	27,7
	Não utiliza	1	33,3	-	-	3	21,4	4	13,8
	Comprado segundo a necessidade	-	-	4	33,3	-	-	4	13,8
	Empresa terceirizada	1	33,3	2	16,7	1	7,2	4	13,8
	Não possui	-	-	1	8,3	2	14,2	3	10,4
	Coleta diária de resíduos	-	-	-	-	1	7,2	1	3,4
	Utiliza somente produtos orgânicos	-	-	-	-	1	7,2	1	3,4
	Não há distinção de produtos	-	-	-	-	1	7,2	1	3,4
	Não há necessidade	-	-	1	8,3	-	-	1	3,4
	Somente colocado no setor de manutenção	-	-	1	8,3	-	-	1	3,4
	Em implantação	1	33,3	-	-	-	-	1	3,4
TOTAL	3	100	12	100	14	100	29	100	
Local adequado	Local fechado no setor de manutenção	3	50	-	-	-	-	3	25
	Local independente no pátio do empreendimento	-	-	2	100	1	25	3	25
	Na lavanderia	1	16,6	-	-	1	25	2	16,6
	Na despensa	-	-	-	-	2	50	2	16,6
	Casinhas ventiladas na lavanderia	1	16,6	-	-	-	-	1	8,4
	Caixotes em baixo do telhado	1	16,6	-	-	-	-	1	8,4
TOTAL	6	100	2	100	4	100	12	100	

Por outro lado, cinco afirmações do grupo de meios de hospedagem de grande porte revelaram que há local adequado. Três indicações revelaram que o local adequado é no setor de manutenção, uma indicação demonstrou que o local adequado é junto à lavanderia, outra indicação revelou que o local adequado é “casinhas” construídas nos fundos da lavanderia, e outra afirmação apontou que o local adequado para o armazenamento de produtos poluentes e nocivos é caixotes colocados embaixo do telhado do empreendimento.

Cabe ressaltar que “casinhas construídas” e “caixotes sob o telhado” para o armazenamento de resíduos nocivos ou poluentes não devem ser considerados como adequados, pois não atendem às exigências de segurança e não têm condições de abrigar produtos poluentes,

uma vez que os produtos ficam expostos ao contato de pessoas sem autorização para manipular esse tipo de material e sofrem ações químicas com a ação do calor e da umidade, podendo nesse caso ocorrer acidentes como derramamento de produtos ou incêndios causados pelo aquecimento destes produtos.

Com relação às informações dos grupo de meios de hospedagem de médio porte, três indicações revelam que os empreendimentos não armazenam esses produtos, quatro informações apontam que os produtos são comprados segundo a necessidade do empreendimento, duas indicações revelam que o motivo da não-utilização de local adequado é a terceirização do setor, uma indicação revela que o empreendimento não possui esses produtos e uma informação revela que não há necessidade.

Porém, esses motivos não se justificam, e esses dados remetem mais uma vez para as seguintes reflexões: a) o risco de danos ambientais ou materiais decorrentes do uso de produtos poluentes são levados em consideração pelos gestores desses empreendimentos?; b) há uma orientação por parte dos fornecedores e órgãos de fiscalização para os cuidados com esse tipo de materiais?; c) há falta de informação dos gestores sobre os procedimentos adequados para a utilização desses produtos?; d) como a matriz de classificação da Embratur possibilita a reflexão e a aprendizagem aos gestores dos meios de hospedagem referente a local adequado para o armazenamento de resíduos sólidos nocivos ou poluentes?

Quando a análise é feita nas informações obtidas nos meios de hospedagem de pequeno porte que não possuem local adequado, nota-se que cinco informações revelam que os estabelecimentos não armazenam esses produtos, três indicações revelam que os empreendimentos não utilizam esses produtos, e as demais informações apontam diversos motivos para o não-armazenamento desses produtos, entre eles pode-se destacar: a) compra segundo a necessidade; b) falta de distinção de produtos; c) utilização somente de produtos orgânicos; d) armazenado somente no setor de manutenção; e) há coleta diária dos resíduos desses materiais. Nota-se então que, apesar de não haver incidências de respostas sobre a falta de informação, a mesma é o principal fator para o não-armazenamento adequado desses tipos de produto.

Com relação às informações dos entrevistados dos empreendimentos de pequeno porte que afirmam possuir local adequado para o armazenamento de produtos nocivos ou poluentes, duas indicações apontaram a despensa como local, uma informação apontou a lavanderia como

local e uma indicação revelou que há um local adequado no pátio do empreendimento. Durante a realização das observações diretas, foi constatado que o “local adequado na lavanderia” é inadequado, pois os produtos foram armazenados junto com bebidas e produtos alimentares, mesmo que em pequenas quantidades. De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, para os empreendimentos hoteleiros obterem a classificação desejada, os mesmos devem possuir um local adequado para armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes. Portanto, ressalta-se que 72,5% dos meios de hospedagem da região estudada, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, não estão aptos a receber a nomenclatura de Meio de Hospedagem Turismo, isto é “três-estrelas”, pois não atendem às exigências desse item contido na matriz de classificação dos meios de hospedagem da Embratur.

A tabela 4.14 mostra a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados revelam que 47,5% dos meios de hospedagem da região estudada não utilizam critérios especiais para a aquisição desses produtos, 45% utilizam critérios e 7,5% não sabem quais critérios são utilizados pelo empreendimento, porque a lavanderia do empreendimento é terceirizada.

Esse caso demonstra a falta de responsabilidade com os hóspedes, os funcionários e o meio ambiente, como também a falta de preparo de gestão hoteleira, uma vez que desconhecer os produtos que utiliza implica também no desconhecimento do processo de lavagem, na correta utilização de produtos, no conhecimento sobre a durabilidade das roupas lavadas com esses produtos, nos danos que podem ocorrer ao meio ambiente, na necessidade dos produtos em receber tratamento adequado antes do despejo na natureza, no gasto econômico, entre outros aspectos.

Tabela 4.14 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		G							
		rande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Aquisição de produtos biodegradáveis	Não	2	25	5	35,7	12	66,6	19	47,5
	Sim	5	62,5	7	50	6	33,4	18	45
	Não sabe	1	12,5	2	14,3	-	-	3	7,5
TOTAL		8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da não-aquisição	Falta informação	-	-	1	11,2	7	35	8	25,8
	Lavanderia terceirizada	2	100	2	22,2	-	-	4	12,9

de produtos biodegradáveis	O preço interessa	-	-	4	44,4	-	-	4	12,9
	Preço elevado	-	-	-	-	4	20	4	12,9
	Falta interesse	-	-	-	-	3	15	3	9,7
	A qualidade interessa	-	-	2	22,2	1	5	3	9,7
	Empreendimento de pequena estrutura	-	-	-	-	3	15	3	9,7
	Compras no supermercado	-	-	-	-	1	5	1	3,2
	Pouco consumo	-	-	-	-	1	5	1	3,2
	TOTAL	2	100	9	100	20	100	31	100
Produtos biodegradáveis	Aquisição de produtos de marcas conhecidas	1	20	1	12,5	3	42,8	5	25
	Aquisição de produtos de lavanderia	1	20	2	25	1	14,3	4	20
	Aquisição de produtos pouco impactantes	1	20	2	25	1	14,3	4	20
	Aquisição de produtos ecológicos	1	20	2	25	1	14,3	4	20
	Aquisição de produtos neutros	-	-	1	12,5	-	-	1	5
	Aquisição de produtos de maior rentabilidade	-	-	-	-	1	14,3	1	5
	Aquisição de produtos menos concentrados	1	20	-	-	-	-	1	5
	TOTAL	5	100	8	100	7	100	20	100

Com relação ao grupo de meios de hospedagem de grande porte que não utilizam critérios, duas informações revelam como justificativa a terceirização do setor de lavanderia; porém, esse motivo não pode ser justificado, porque um empreendimento ou um gestor consciente de sua responsabilidade com o meio ambiente tem a obrigação de exigir, do prestador de serviço, que utilize produtos ecologicamente corretos e que não agridam tanto a natureza.

Em contrapartida, cinco meios de hospedagem de grande porte afirmam possuir critérios específicos, sendo que esses critérios são variados, porém utilizados pelos hotéis. Uma informação revela que o critério utilizado é a aquisição de produtos de marcas conhecidas, como “Colau e Ecolab”, uma informação revela que o critério utilizado é a aquisição de produtos pouco impactantes, uma informação aponta que o critério utilizado é a aquisição de produtos com o selo de “produto ecológico” e uma informação revela que o critério utilizado é trabalhar com produtos menos concentrados.

É válido ressaltar que, apesar de dois meios de meios de hospedagem de grande porte utilizarem a terceirização dos serviços de lavanderia, os mesmos conhecem os produtos utilizados

pelo prestador de serviço e obrigam o mesmo a utilizar, no processo de lavagem de roupas, somente produtos brandos, menos agressivos ao meio ambiente.

Quando as informações dos meios de hospedagem de médio porte que utilizam critérios específicos são consideradas, duas informações revelam que são utilizados critérios para a compra de produtos de lavanderia, duas informações apontam que o critério utilizado é a aquisição de produtos pouco impactantes, duas informações apontam que o critério utilizado é a aquisição de produtos ecológicos, uma informação revela que o critério utilizado é a aquisição de produtos neutros, e uma informação aponta para a aquisição de marcas conhecidas como ecológicas.

Essas informações revelam que parte dos gestores desse grupo de meios de hospedagem se preocupa com a qualidade da roupa a ser oferecida aos hóspedes, com a durabilidade das roupas de cama, mesa e banho oferecidas aos hóspedes, com a devolução das águas residuais ao meio ambiente e, ainda, com sua imagem perante os fornecedores e concorrentes.

Por outro lado, cinco afirmações desse grupo revelam para a não-adoção de critérios para a utilização de produtos biodegradáveis, sendo que destes, quatro informações ressaltam que o preço é levado como principal critério de escolha do tipo de produto, demonstram o não-comprometimento, o descaso, a falta de sensibilização, o desinteresse e a falta de preocupação com seu próprio futuro, em relação ao impacto negativo gerado com a atividade hoteleira, quando o que vale é o custo financeiro e o meio ambiente é “deixado” em segundo plano.

Quando as informações dos entrevistados dos meios de hospedagem de pequeno porte que não utilizam critérios são levadas em consideração, há uma incidência de doze informações negativas, sendo que a falta de informação é a principal justificativa, seguida do preço elevado desses produtos e da falta de interesse.

Vale salientar que apenas seis informações revelam que há meios de hospedagem de pequeno porte que utilizam critérios para a aquisição de produtos biodegradáveis, sendo que, destes, três informações apontam para a utilização de marcas conhecidas em seus empreendimentos, como “Colau, OMO e Ecolab”, uma informação revela que o meio de hospedagem adquire somente produtos pouco impactantes, uma informação aponta que o empreendimento adquire somente produtos com o selo de “produto ecológico” e de maior rentabilidade. Pelas observações diretas pode-se constatar que os seis meios de hospedagem utilizam esses produtos, mesmo que em pequenas quantidades.

Apesar de o número de incidências apontar para a falta de informação, como o principal motivo para a não-adoção de critérios para a aquisição de produtos biodegradáveis nos empreendimentos de pequeno porte, vale destacar que esse motivo não é totalmente aceitável, uma vez que um entrevistado desse grupo afirmou que a utilização de produtos biodegradáveis é “fundamental para que a natureza não seja contaminada e o nosso esgoto não contamine a água dos outros moradores”.¹⁵

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis para, no mínimo obter a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superior, isto é, classificado como “quatro-estrelas”. Salienta-se que 47,5% dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho que participam desta pesquisa, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, não estão aptos a receber tal nomenclatura levando em conta esse item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.15 mostra a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios de qualificação de fornecedores, levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados revelam que 67,5% dos entrevistados não têm critérios, 22,5% têm critérios para qualificar os fornecedores e 10% dos entrevistados não souberam responder. É perceptível nesse item, e ao mesmo tempo inaceitável, que dois gestores de empreendimento hoteleiros de grande porte, um gestor de um meio de hospedagem de médio porte e um gestor de um empreendimento de pequeno porte não saibam se suas empresas adotam critérios em relação à qualificação dos fornecedores para os produtos utilizados em seus estabelecimentos. Neste caso, vale salientar que muitos fatores estão em questão: a) a responsabilidade dos gestores perante a sociedade; b) a responsabilidade dos gestores perante o meio ambiente; c) a responsabilidade dos gestores perante seus hóspedes.

É essencial que um gestor hoteleiro conheça todos os processos dentro de sua empresa, inclusive a utilização ou não de critérios para a qualificação de fornecedores, com o objetivo de evitar multas, conservar o meio ambiente e de conhecer a periculosidade dos produtos utilizados, já que o empreendimento hoteleiro é co-responsável em possíveis acidentes ecológicos, como a contaminação do solo e das águas, por ser uma das fontes que lança esses produtos na natureza.

¹⁵ Citação de um gestor de um meio de hospedagem de pequeno porte que se encontra no meio rural.

Essa é uma questão que deve receber um momento de reflexão e atenção, já que há poucos estudos, pesquisas e artigos científicos referentes à responsabilidade dos fornecedores hoteleiros ou ainda sobre as ações ambientais desempenhadas por eles.

Tabela 4.15 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Critérios para a qualificação de fornecedores pelas ações ambientais que os mesmos realizam	Não	4	50	7	50	16	88,8	27	67,5
	Sim	2	25	6	42,8	1	5,6	9	22,5
	Não sabe	2	25	1	7,2	1	5,6	4	10
TOTAL		8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da não-qualificação dos fornecedores	Falta informação	1	25	1	12,5	7	31,8	9	26,5
	Preço	1	25	2	25	4	18,2	7	20,6
	Falta interesse	-	-	4	50	2	9,1	6	17,6
	Não há fornecedor específico	-	-	-	-	6	27,2	6	17,6
	Interesse pela qualidade do produto	2	50	-	-	3	13,6	5	14,7
	Lavanderia terceirizada	-	-	1	12,5	-	-	1	2,9
TOTAL		4	100	8	100	22	100	34	100
Critérios de qualificação de fornecedores	Laudos ambientais	2	100	4	57,1	-	-	6	60
	Confiança no representante da marca que representa	-	-	2	28,6	1	100	3	30
	Fornecedor com política ambiental	-	-	1	14,2	-	-	1	10
	TOTAL	2	100	7	100	1	100	10	100

Quando se analisa o grupo de meios de hospedagem de grande porte que não utilizam critérios para a qualificação dos fornecedores, se constata que duas indicações revelam a qualidade do produto como fator importante e não desenvolvimento de ações por parte do fornecedor, uma informação apontou ainda o preço do produto como relevante, e uma informação revelou haver falta informação sobre esse assunto.

Essas informações demonstraram que não importa para os entrevistados desse grupo a maneira como os produtos são produzidos, nem os processos utilizados para a fabricação desses itens. Porém, vale salientar duas informações dessa categoria, que apontaram a obrigatoriedade de os fornecedores a darem laudos ambientais comprovando que os produtos utilizados pelo meio de hospedagem são de qualidade, elaborados por responsáveis técnicos e que realmente possuem os ingredientes estipulados no rótulo.

É válido salientar que todo o gestor hoteleiro, seja de grande, médio ou pequeno porte, deve adotar esse tipo de prática, para desenvolver nos fornecedores a consciência de contemplar o meio ambiente no momento da elaboração de seus produtos.

Com relação ao grupo de meios de hospedagem de médio porte que não utilizam critérios de qualificação, quatro informações revelam a falta de interesse como principal justificativa. Duas informações relataram que somente o preço é válido, uma informação revelou que desconhecia essa necessidade, e uma informação relatou como justificativa a terceirização do setor de lavanderia. Nas informações obtidas com esse grupo de empreendimento, foi possível constatar que há um certo descomprometimento com as questões relacionadas ao meio ambiente, até mesmo porque os entrevistados afirmaram que desconhecem a necessidade de se obter critérios de qualificação, quando, na verdade, essa necessidade deveria partir diretamente do meio de hospedagem.

Quando o grupo de meios de hospedagem de pequeno porte que não possui critérios de qualificação de fornecedores é estudado, sete informações dessa categoria apontaram para a falta de informação sob a importância de estabelecer critérios para os fornecedores dos produtos utilizados nos estabelecimentos. Vale ressaltar, ainda, que seis informações revelaram que os estabelecimentos dessa categoria não utilizam fornecedores específicos, pois realizam compras diárias no supermercado. Quatro informações desse grupo demonstraram que o preço é o maior critério, duas informações revelaram o não-interesse em estabelecer critérios para a adequação dos fornecedores, e três indicações revelaram que os critérios são estabelecidos pela qualidade do produto, não havendo, portanto, consideração nas ações ambientais que os fornecedores realizam.

No caso dos meios de hospedagem de pequeno porte, vale esclarecer que os mesmos não possuem critérios específicos, devido à informalidade de algumas empresas e à falta de conhecimento operacional desses gestores; porém, esses fatores não justificam a não-adoção de critérios para qualificar seus fornecedores.

De maneira ampla, é preocupante o quadro geral dos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho que compõem esta pesquisa, já que 67,5% não utilizam critérios específicos, e 10% não sabem se utilizam critérios específicos. Se visto por um outro lado, pode-se afirmar que o fornecedor não precisa procurar adequar-se às exigências da lei, uma vez que não é cobrado nem recebe punições de seus clientes, nesse caso as empresas hoteleiras.

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os empreendimentos hoteleiros devem possuir critérios de qualificação de fornecedores, levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas para obter a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superluxo, isto é, classificado como “cinco-estrelas SL”. Portanto, ressalta-se que 77,5% dos meios de hospedagem da região estudada, sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, não estão aptos a receber tal nomenclatura, levando em conta esse item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

A tabela 4.16 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação, segundo a classificação dos meios de hospedagem. Os dados revelaram que 95% das informações dos entrevistados dos meios de hospedagem não possuem certificado expedido por algum órgão certificador em relação à adequação ambiental da operação do empreendimento, apenas 2,5% dos entrevistados dos meios de hospedagem que compõe o universo desta pesquisa possuem esse certificado e 2,5% dos entrevistados dos meios de hospedagem não sabem se possuem certificado de adequação na operação.

Esses dados revelam que a falta de informação e a não-obrigatoriedade são os principais fatores para a não-adoção dessa certificação, que, segundo a matriz de classificação da Embratur, é essencial para se obter a classificação de Meio de Hospedagem Superluxo, isto é “cinco-estrelas SL”.

Tabela 4.16 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação, segundo a classificação dos meios de hospedagem

		Grande		Médio		Pequeno		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Certificado de adequação Ambiental	Não	7	87,5	14	100	17	94,4	38	95
	Sim	-	-	-	-	1	5,6	1	2,5
	Não sabe	1	12,5	-	-	-	-	1	2,5
TOTAL		8	100	14	100	18	100	40	100
Motivo da não-adequação ambiental dos empreendimentos	Falta informação	6	66,7	9	50	8	42,1	23	50
	Não é obrigatório	1	11,1	4	22,3	6	31,6	11	24
	Falta interesse	1	11,1	2	11,2	2	10,5	5	10,8
	Falta fiscalização	-	-	1	5,5	3	15,7	4	8,6
	Falta estrutura adequada	-	-	1	5,5	-	-	1	2,2
	Falta oferecer	1	11,1	-	-	-	-	1	2,2
	Não desenvolve práticas	-	-	1	5,5	-	-	1	2,2

		ambientais							
TOTAL		9	100	18	100	19	100	46	100
Certificado de adequação ambiental	Licença de operação (Fepan)	-	-	-	-	1	100	1	100
TOTAL		-	-	-	-	1	100	1	100

Analisando os meios de hospedagem de grande porte que não possuem adequação ambiental, pode-se verificar que seis informações apontam a falta de informação como a principal justificativa. A partir desses dados, pode-se constatar que a falta de informação dos empreendimentos hoteleiros de grande porte é um fator que determina o não-cumprimento desse item contido na matriz de classificação dos meios de hospedagem da Embratur.

Para os entrevistados dos meios de hospedagem de médio porte que afirmam não possuir certificado de adequação ambiental, a falta de informação também é um fator determinante, uma vez que ocorreram nove indicações, e quatro informações revelaram a não-obrigatoriedade como principal justificativa.

Com relação aos meios de hospedagem de pequeno porte, apenas uma informação revelou a existência de um certificado de licença de operação expedido pela Fepan¹⁶, que pode ser constatado nas observações diretas. Porém, o mesmo não foi expedido devido à operação do meio de hospedagem, mas sim por outra atividade desenvolvida no local, isto é, a produção de bebida destilada a base de cana-de-açúcar por processo orgânico¹⁷.

Cabe destacar que se verificou, nas das observações diretas, que o meio de hospedagem possui cinco lixeiras identificadas, com o padrão de cores para acondicionar os diferentes tipos de resíduos, além de verificar que o empreendimento, apesar de ser pertencente ao grupo de meios de hospedagem com até 25 UHs, possui estação de tratamento de efluentes, controle de pragas sem uso de agrotóxicos ou pesticidas e utiliza a reciclagem da matéria-prima utilizada na produção da bebida destilada.

De maneira geral, pode-se observar, mediante esses dados, que a falta de informação, de interesse e de obrigatoriedade são os principais fatores que determinam a não-certificação de adequação ambiental por parte dos meios de hospedagem da região estudada. Isso pode demonstrar também que a matriz de classificação dos meios de hospedagem não é seguida como

¹⁶ Fepan: Fundação Estadual de Proteção Ambiental

¹⁷ ¹⁷ Processo Orgânico: é utilizado somente produtos naturais para o controle de pragas, não são utilizadas inseticidas nem herbicidas ou outros venenos.

instrumento de orientação a respeito desse item. Os dados alertam para o desinteresse com o meio ambiente em relação ao método de operação utilizado pelos empreendimentos. As respostas dos gestores demonstram a necessidade de uma divulgação direcionada aos meios de hospedagem, para que os mesmos possam obter informações sobre os requisitos necessários para se obter a classificação oficial do segmento com a Embratur.

De acordo com a matriz de classificação dos meios de hospedagem, os mesmos devem possuir certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação, para obter a nomenclatura de Meio de Hospedagem Superluxo, isto é, classificado como “cinco-estrelas SL”. Portanto, ressalta-se que 97,5% dos meios de hospedagem do universo desta pesquisa sejam eles de grande, médio ou pequeno porte, não estão aptos a receber tal nomenclatura, levando em conta este item da matriz de classificação dos meios de hospedagem.

5 FATORES DETERMINANTES PARA A ADOÇÃO DE AÇÕES AMBIENTAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO UVA E VINHO

Após a análise das categorias de informações dos sujeitos entrevistados, a respeito das práticas ambientais adotadas pelos empreendimentos hoteleiros da Região Uva e Vinho, foi possível estabelecer uma série de fatores que determinam a adoção ou não de ações ambientais na hotelaria da região: a) informação sobre o fenômeno ambiental; b) sensibilidade em relação às práticas ambientais; c) formação dos gestores hoteleiros; d) porte dos empreendimentos; e) tipo de administração; f) custo de energia; g) custo de água; h) programas ambientais; i) irrelevância da matriz de classificação; j) ausência de política ambiental; l) ausência de responsabilidade corporativa; m) lacunas nos projetos arquitetônicos.

Ausência de política ambiental é um fator determinante para a não-adoção de ações ambientais. Através das observações diretas e das entrevistas com os gestores dos meios de hospedagem estudados, pode-se constatar que não há uma política ambiental formatada e adotada

pela gestão do empreendimento e, em todos os portes de meios de hospedagem, notou-se apenas a sensibilização de poucos gestores com a questão ambiental. A ausência de política ambiental é identificada, também, na ausência de comprometimento do meio de hospedagem com o meio ambiente, cujos empreendedores mostraram-se surpresos com o direcionamento da entrevista e em alguns casos perguntavam sobre a relevância deste estudo.

Com relação à informação sobre o fenômeno ambiental (práticas ambientais), ficou evidenciado nesta pesquisa que a informação, ou a sua falta, é um fator determinante para a adoção ou não de práticas ambientais, tendo em vista que muitos empreendedores mostraram-se surpresos com os enfoques da entrevista e, em alguns casos, revelaram que não possuem informações mínimas sobre as práticas ambientais que podem ser adotadas em seus empreendimentos.

A falta de informações sobre o fenômeno ambiental fica evidente quando meios de hospedagem da região estudada consideram como corretas práticas ambientais, tais como: o “enterro” de resíduos sólidos em geral, o depósito de fluorescentes, pilhas e baterias junto aos resíduos comuns, o acondicionamento de resíduos perigosos em locais de trânsito de pessoas (lixeiros em via pública), a não-necessidade de registros para produtos poluentes, a não-utilização de critérios para a escolha de fornecedores, a não adequação ambiental, entre outros. Práticas que, na verdade, só aumentam o impacto gerado no meio ambiente, ajudam a acelerar o processo de contaminação do solo e das águas e compromete a vida de todos os seres vivos da região.

A poluição causada pela hotelaria está relacionada ainda, além de outros fatores, à desinformação dos proprietários e gestores, principalmente em locais onde não há uma rígida fiscalização, como em pequenos e médios empreendimentos hoteleiros localizados na zona rural.

Nesse sentido, vale ressaltar a importância que o Ensino Fundamental, os cursos técnicos, os cursos de graduação e pós-graduação em administração, turismo e hotelaria, arquitetura, direito, entre outros, têm em implantar em seus programas, temas voltados para a gestão ambiental, a valorização e a responsabilidade com o meio ambiente.

Somente com conhecimento e informações pode-se adotar ações ambientais na hotelaria. Para que essas informações cheguem aos meios de hospedagem, planejamentos devem ser realizados, procedimentos precisam ser criados, políticas necessitam ser analisadas, conceitos melhor examinados e, principalmente, a sensibilidade ambiental desenvolvida.

A respeito do fator econômico, vale ressaltar que ele determina uma série de ações em prol do meio ambiente: monitoramento do consumo de energia, utilização de equipamentos e complementos de eficiência energética, além da venda de resíduos para reciclagem ou para compostagem. São exemplos de corretas práticas ambientais adotadas pelos meios de hospedagem da região estudada.

Por outro lado, o fator econômico pode também, determinar a não-adoção de ações ambientais em muitos empreendimentos do universo pesquisado, uma vez que, devido às baixas tarifas das diárias, a grande competitividade do setor na região, a falta de manutenção preventiva nos meios de hospedagem, as altas taxas de impostos e o não-conhecimento de métodos que auxiliam na redução dos custos hoteleiros, os empreendimentos hoteleiros não têm condições financeiras para implantar ações que visem à redução do consumo mensal de energia.

Outro viés para a adoção de práticas ambientais nos meios de hospedagem da região estudada é a política inadequada de gestão hoteleira, pois não há uma percepção dos gestores sobre o ganho econômico e ambiental a médio e longo prazo, com a adoção de ações ambientais nos empreendimentos. Segundo a visão economicista e imediatista de alguns gestores, a gestão ambiental na hotelaria implica custo elevado para a realidade regional, sem trazer ganhos financeiros satisfatórios em curto prazo; portanto, não é adequada para esses empreendimentos.

Vale salientar que a preocupação dos gestores dos empreendimentos pesquisados com o ganho econômico é maior que o ganho ambiental. Cita-se, como exemplo, a relação entre as tabelas 4.8 e 4.10, em que se verifica que a porcentagem de indicações para um monitoramento do uso de energia é de 62,5%, enquanto a porcentagem de monitoramento do uso de água é de 37,5%, revelando assim, que o fator econômico determina a adoção ou não de ações ambientais nos empreendimentos hoteleiros pesquisados da Região Uva e Vinho.

Em relação à acessibilidade da água de poços artesianos, pode-se salientar que sua utilização contribui para o não-monitoramento do uso da água e para a não utilização de equipamentos e complementos que promovam a redução desse consumo.

Essa justificativa foi utilizada pelos entrevistados que não adotam práticas ambientais referentes à redução do consumo desse recurso natural em todas as categorias de empreendimentos estudados, determinando, portanto, a não-adoção de ações ambientais na região.

Torna-se pertinente ressaltar que a utilização de água própria não reduz a responsabilidade do empreendimento hoteleiro perante a sociedade. Seu uso indiscriminado é passível de multas e punições, principalmente em meses de estiagem ou em locais onde há escassez desse recurso.

Pode-se constatar, pelas entrevistas e observações diretas, que alguns empreendedores não têm comprometimento com a redução do uso desse recurso; em alguns casos, relatando até que o consumo é realizado pelos hóspedes e, portanto, o empreendimento não pode controlar essa utilização. O empreendimento não pode controlar, porém pode influenciar na maneira da utilização dessa água, por meio de informativos nas UHs, da utilização de programas de sensibilização, com implantação de torneiras com controladores de água, entre outros.

Em relação à fiscalização, a ausência de programa de controle, é um fator determinante para a não adoção de práticas ambientais nos meios de hospedagem. A Lei Federal 9.605 (BRASIL, 1998), estabelece “que a fiscalização tem por objetivo a proteção ambiental”. Na prática, é sabido que por mais tentativas que os órgãos de fiscalização realizam, esta proteção ambiental não ocorre de forma plena, porque há um número insuficiente de agentes de fiscalização, a falta de veículos para o deslocamento dos agentes, a convivência de alguns agentes e a falta de responsabilidade de alguns gestores hoteleiros, que utilizam o meio ambiente de forma indiscriminada.

A falta de estrutura adequada nessas organizações transmite certa “segurança” da impunidade a gestores preocupados somente com o retorno financeiro, ou sem comprometimento com os recursos naturais, que, em muitos casos, são os responsáveis pela vinda de turistas à região onde seu meio de hospedagem está inserido.

É importante ressaltar, ainda, que os órgãos de fiscalização atuam somente com o intuito de punir, não utilizam programas de fiscalização com a finalidade de educar, ensinar e sensibilizar os empresários para a importância que o meio ambiente têm no desenvolvimento de sua atividade.

Exemplos de práticas ambientais não adequadas foram verificadas durante a realização das entrevistas e das observações diretas, quando se constatou o uso de poços artesianos sem licença de utilização, o “enterro” de resíduos sólidos poluentes e perigosos sem qualquer tipo de proteção no solo, o acondicionamento de lâmpadas fluorescentes juntamente com resíduos passíveis de reciclagem, os efluentes líquidos devolvidos à natureza sem tratamento, entre outros.

Como sugestão, vale destacar que o sindicato da região pode desenvolver um programa de fiscalização baseado na sensibilização hoteleira, criando um grupo representado pelos próprios meios de hospedagem para realizar esta fiscalização nos empreendimentos, porém de forma a ensinar corretas práticas ambientais.

A ausência de interesse dos gestores referentes às práticas ambientais pode ser considerada como determinante para a não-adoção de ações ambientais na hotelaria da região estudada. Essa situação torna-se agravante no momento em que esse desinteresse é disseminado aos funcionários e fornecedores do meio de hospedagem, pois se cria um círculo de irresponsabilidade com a natureza, passando essa irresponsabilidade para as futuras gerações.

Talvez o desinteresse esteja atrelado ao desconhecimento dos gestores sobre a gestão ambiental e as práticas ambientais que podem ser desenvolvidas na hotelaria. Os altos custos que alguns empreendedores acreditam que são necessários para a adoção de práticas ambientais e a falta de retorno financeiro rápido do investimento também são fatores que contribuem para a falta de interesse dos proprietários em realizar ações ambientais em seus empreendimentos.

Vale salientar que o “comodismo”, a não-sensibilização com os problemas ambientais que a atividade hoteleira pode causar e o não estímulo aos gestores hoteleiros também contribuem para esse desinteresse, mesmo porque a visão capitalista do segmento contempla, em primeiro lugar o retorno financeiro para, somente num segundo momento, contemplar o meio ambiente. Nesse caso então, sem haver necessidade de adotar, investir e acreditar em algo que não está à frente dos principais interesses dos responsáveis pelos meios de hospedagem.

A forma de manejo dos resíduos é um fator que determina ou não a adoção de ações ambientais nos meios de hospedagem da região estudada. Isto se deve à multiplicidade de maneiras adotadas pelos empreendimentos em relação aos resíduos sólidos. Exemplos desta multidisciplinaridade foram verificados nas várias formas de armazenamento e locais adaptados utilizados para armazenar resíduos orgânicos, recicláveis e perigosos, além das várias formas consideradas adequadas de destinação dos resíduos sólidos, conforme demonstrado nas tabelas 4.5, 4.6 e 4.7.

A partir dessas diferentes formas de manejo dos resíduos sólidos, as práticas desenvolvidas podem interferir diretamente nos resultados obtidos pelos empreendimentos hoteleiros, tanto de forma positiva quanto de forma negativa, sendo, assim, benéficas ou prejudiciais para o meio ambiente.

Pode-se notar que os empreendimentos hoteleiros da região desenvolvem várias práticas ambientais de forma adequada, como a separação seletiva dos resíduos, a utilização de resíduos de alumínio, plásticos, papéis e vidros para reciclagem e a utilização da técnica de compostagem para os resíduos orgânicos entre outros.

Faz-se necessário ressaltar que práticas desenvolvidas nos meios de hospedagem sem informação sobre locais adequados para o armazenamento, e destinação final dos resíduos sólidos, interferem diretamente de forma negativa na natureza. A não-utilização de locais construídos no âmbito do empreendimento ou na área externa do hotel, com a finalidade de armazenar os resíduos sólidos, podem “permitir” o escoamento de líquidos originados da degradação dos resíduos sólidos, como também a contaminação do meio e ou de pessoas por mercúrio e outros metais contidos em lâmpadas fluorescentes, pilhas, baterias, ácidos, solventes e outros materiais.

A forma como são destinados os resíduos também interfere no meio ambiente. Os gestores, em geral, desconhecem sobre o destino adequado para os resíduos sólidos, como o aterro sanitário, a compostagem e a reciclagem.

A separação do resíduo sólido para posterior recolhimento não é uma prática ambiental que pode ser considerada como adequada, mesmo porque o hotel tem responsabilidade perante os resíduos gerados e acondicionados nas lixeiras.

O manejo dos resíduos sólidos determina também quais os impactos causados no meio ambiente. Esses impactos serão determinantes para, no futuro, realizar-se planejamento ou criarem-se novas formas de turismo ligadas à natureza e agregadas ao meio de hospedagem, dependendo muito do estado de conservação ambiental que entorna a hotelaria da região.

Outro fator que interfere diretamente na adoção de ações ambientais é a informalidade de alguns pequenos empreendimentos. Nesses pequenos meios de hospedagem, pôde-se constatar a falta de planejamento e conhecimento sobre a atividade hoteleira e a questão ambiental. Os meios de hospedagem informais adotam raríssimas vezes práticas ambientais. Porém, essa informação também está atrelada à falta de informações, ao baixo poder econômico, ao interesse, a forma de manejo dos resíduos sólidos e à falta de fiscalização, como nos demais empreendimentos pesquisados.

Por outro lado, destaca-se que, mesmo com a informalidade de alguns pequenos meios de hospedagem, pode-se constatar a adoção de corretas práticas ambientais referentes à

reciclagem dos resíduos sólidos. Enquanto meios de hospedagem de médio e grande porte utilizam a reciclagem como forma de incentivo financeiro aos funcionários ou doam esses materiais para instituições de caridade ou escolas carentes, os pequenos empreendimentos hoteleiros informais utilizam a reciclagem como complemento da renda familiar, contribuindo nesse caso com a redução de resíduos ao meio ambiente.

Outro exemplo que pode ser citado é o monitoramento mensal de energia e água, não por fatores ambientais, mas que também contribuem para a redução do uso desses recursos naturais.

Por fim é válido destacar que a correta adoção de práticas ambientais na hotelaria, seja por fatores ambientais, seja econômicos, diminui o consumo dos recursos naturais e reduz a geração de resíduos sólidos e de efluentes líquidos, auxiliando assim na conservação da natureza e possibilitando o seu desfrute pelas futuras gerações, conceito básico da sustentabilidade, inclusive no desenvolvimento contínuo de toda a atividade turística e hoteleira.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo determinar fatores que interferem na adoção de ações ambientais nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha.

Foi por meio do referencial teórico pesquisado sobre gestão ambiental, sistemas de gestão ambiental, hospitalidade, impactos ambientais, energia, água, resíduos sólidos e efluentes líquidos, relacionados à matriz de classificação hoteleira, que se construíram os resultados da pesquisa, confrontando as informações obtidas e as práticas adotadas com o referencial teórico estudado.

Após a realização da pesquisa, concluiu-se que há fatores determinantes na adoção de ações ambientais nos empreendimentos hoteleiros e que precisam ser bem-explicitadas. Esses fatores estão relacionados à informação sobre o fenômeno ambiental; à sensibilidade em relação às práticas ambientais; à formação dos gestores hoteleiros; ao porte dos empreendimentos; ao tipo

de administração; ao custo de energia, água; aos programas ambientais; à irrelevância da matriz de classificação; à ausência de política ambiental; à responsabilidade corporativa e lacunas nos projetos arquitetônicos. Esses fatores interferem de forma direta ou indireta no uso de energia e de água, na geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, na prestação de serviço dos fornecedores e na adequação ambiental dos empreendimentos.

Quanto à utilização de energia, pôde-se constatar que 62,5% dos entrevistados mostraram uma grande preocupação com o monitoramento da energia e estão sensibilizados com a redução desse recurso. Talvez por uma questão mais econômica do que natural, porém com a importância de realizar ações em prol do meio ambiente, as quais contribuem para um menor consumo de energia e conseqüentemente de água na região.

Quanto à utilização do recurso água, notou-se claramente que os gestores dos meios de hospedagem necessitam ter maior sensibilização sobre a redução do uso desse recurso, já que é um bem finito e está entre os recursos naturais mais afetados pelo uso inadequado e muitas vezes, indiscriminado de diversos empreendimentos turísticos e hoteleiros. Essa confirmação pode ser constatada no número de indicações negativas referentes à utilização da água nos empreendimentos contidos no universo desta pesquisa, uma vez que apontou-se pouca freqüência na captação de água das chuvas, reaproveitamento da água dos chuveiros para as descargas sanitárias, uso de complementos e equipamentos que comprovam a redução de água e monitoramento específico de seu consumo.

Quanto aos resíduos sólidos pôde-se constatar boas práticas ambientais, como, por exemplo, a conscientização geral dos gestores referente à separação dos resíduos em “secos e orgânicos” e à separação mais adequada, separando os resíduos em diferentes tipos e destinando-os para reciclagem, compostagem e devolução ao fornecedor que alguns entrevistados citaram como práticas sendo utilizadas nos empreendimentos hoteleiros em seu dia a dia.

Todavia, é importante que os gestores hoteleiros despertem à consciência da necessidade de possuir um local específico e adequado para o armazenamento de resíduos sólidos, não utilizando locais improvisados ou adaptados para esse armazenamento, locais que contribuem para a proliferação de vetores, para o acesso de pessoas não autorizadas ou à contaminação do solo e das águas subterrâneas.

Em relação aos fornecedores, pôde-se perceber que há falta de conhecimento e interesse por parte de alguns gestores, quando ficou claro, no momento da entrevista e posteriormente nas

observações diretas, o desinteresse e até mesmo o “espanto” de alguns entrevistados, quando as perguntas foram feitas referentes aos produtos utilizados pelo hotel, ao comprometimento desses fornecedores com o meio ambiente e ao conhecimento sobre as ações desenvolvidas por estes prestadores de serviços hoteleiros.

Programas e campanhas de sensibilização com os fornecedores e gestores hoteleiros devem ser fomentados e desenvolvidos; a legislação necessita ter uma maior aplicabilidade e os cursos de hotelaria e turismo devem formar profissionais que conheçam as responsabilidades dos fornecedores.

Em relação à adequação ambiental da operação, ficou confirmado que esse item não é levado em consideração pela hotelaria da região; esse fato se deve à não-obrigatoriedade perante a lei, além de haver um desconhecimento dos gestores envolvidos na pesquisa sobre a necessidade de adequação, para que o meio de hospedagem obtenha uma classificação oficial como “meio de hospedagem superluxo”.

Apesar de a pesquisa demonstrar uma realidade preocupante na hotelaria da Região Uva e Vinho, no que tange ao comprometimento com o meio ambiente, pode-se dizer que os resultados foram alcançados. Porém, vale salientar a insatisfação do pesquisador com os resultados, uma vez que a incidência de fatores que determinam a não-adoção de ações ambientais é maior em relação à incidência de fatores que determinam a adoção de ações ambientais.

Os meios de hospedagem da Região Uva e Vinho contidos no universo desta pesquisa, têm pouco conhecimento e interesse em relação à Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem da Embratur. Portanto, faz-se necessário que o Sindicatos de Hotéis, Bares, Restaurantes e Similares da Região Uva e Vinho, a ABIH ou a própria Embratur invistam em divulgação ou em outras alternativas, como redução fiscal, benefícios, entre outros, para despertar o interesse dos meios de hospedagem de todo o País.

Outro ponto a ser considerado é a realização de pesquisas ao *site* da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2006), com o objetivo de obter informações sobre o número de empreendimentos certificados pela Embratur. Constatou-se a presença de apenas 31 meios de hospedagem certificados pela Embratur dos 29.030 empreendimentos cadastros no Brasil, até o dia 17 de dezembro de 2006.

Vale ressaltar que, apesar da importância da matriz de classificação dos meios de hospedagem da Embratur, para que sejam adotadas ações ambientais nesse segmento, ela não é

relevante para os meios de hospedagem, tendo em vista que a maioria dos estabelecimentos hoteleiros pesquisados não atendem aos itens contidos nessa matriz. Isso remete a considerar que há fatores que influenciam a não-adoção da Matriz de Classificação como ferramenta de orientação. Porém, vale salientar que a matriz de classificação, é um importante meio para a adequação ambiental e à redução do consumo dos recursos naturais utilizados pelos empreendimentos hoteleiros. Sem ela, com certeza, a realidade das empresas hoteleiras em relação à adequação ambiental seria ainda mais preocupante.

Por fim, sugere-se a continuidade de estudos na área, no sentido de dar maior visibilidade ao assunto, de informar os funcionários e gestores dos meios de hospedagem sobre práticas ambientais voltadas à hotelaria, de desmistificar que o fator econômico é mais importante que o fator ambiental e seu planejamento, de demonstrar que é viável obter ganho econômico, prolongar a vida útil do estabelecimento, gerar empregos, diminuir gastos, melhorar a imagem na sociedade, nos clientes e concorrentes, entre tantos outros benefícios, com a implementação de ações ou práticas ambientais nos estabelecimentos hoteleiros.

Nessa direção, é possível apresentar novos problemas de pesquisa: a) a relação existente entre a sensibilização dos funcionários e a conservação do meio ambiente pode ser considerada fator essencial para a preservação do meio ambiente?; b) como os cursos de Turismo e Hotelaria contribuem para a formação ambiental dos gestores de um meio de hospedagem?; c) quais são as características dos meios de hospedagem que obedecem as treze ações ambientais contidas na matriz de classificação da Embratur para a obtenção da classificação oficial? d) como as ações ambientais da matriz de classificação da Embratur são planejadas por um meio de hospedagem?

Portanto, fica exposta, ao final desta dissertação, a reflexão para que ocorram pesquisas na área, aprofunde-se o conhecimento científico e contribua-se para que este conhecimento sirva de base para os gestores de todos os empreendimentos, não só hoteleiros, mas de outras áreas, cuja a adoção de ações vise à conservação de nosso maior bem, o MEIO AMBIENTE.

REFERÊNCIAS

ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

ACCOR HOTELS. Política ambiental Íbis Hotéis. Disponível em: http://www.accorhotels.com.br/ibis/pt/meio_ambiente.asp. Acesso em 16 nov. 2006.

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.

ALVES, K. S.; CAVALCANTI, J. E. A. A gestão ambiental de resíduos sólidos no setor hoteleiro. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006. 1 CD-ROM.

ALVES, T. J. C. Hospitalidade como objeto de estudo: valores e desenvolvimento ambiental. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006. 1 CD-ROM.

AMORIM, C. G.; RAMOS, S. E. V. D. C. Programa hóspede da natureza: uma ferramenta para a educação ambiental. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

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

ANDRADE, J. C. S. et al. A. Introduzindo práticas de produção mais limpa em sistemas de gestão ambiental certificáveis: uma proposta prática. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, ABES: Rio de Janeiro, v.6, n.3, 2001.

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Disponível em: [www.aneel.gov.br/aplicacoes/atlas/-Energia_Solar\(3\)](http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/atlas/-Energia_Solar(3)). Acesso em: 04 dez. 2006.

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. Acesso em 22 ago. 2006a.

_____. **A nova matriz de classificação hoteleira.** ABIH RS. Disponível em: http://www.abih.com.br/sist_class.htm. Acesso em 22 ago. 2006b.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10004**: resíduos sólidos – classificação. Rio de Janeiro, 2004a.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14031**: avaliação de desempenho ambiental – diretrizes. Rio de Janeiro, 2004c.

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

BASTOS, S. O centro histórico da cidade de São Paulo e a hospitalidade. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

BERLE, G. **O empreendedor verde**: oportunidade de negócios em que você pode salvar o planeta e ainda ganhar dinheiro. São Paulo: Makron Books, 1992.

BERTOLI NETO, L.; SILVA, M. C. Planejamento de um meio de hospedagem ecológico. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 3., 2005, **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2005. 1 CD-ROM.

BONATTO, G. **Geração de resíduos sólidos no âmbito de hotelaria** – um estudo de caso. 2003. 101 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2003.

BONATTO, G.; DE CONTO, S. M. Geração de resíduos sólidos no âmbito da hotelaria: um estudo de caso. In: BARRETTO, M. (Org.). **Anuário de pesquisa do mestrado em turismo**. Caxias do Sul, 2004.

BONILLA, J.; DE CONTO, S. M. Planejamento de um meio de hospedagem ecológico. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Resolução Conama 257**, de 30 de junho de 1999. Lei da Política Nacional do Meio Ambiente Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2006.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Resolução Conama 275**, de 25 de abril de 2001. Estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva do Território Nacional. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2006.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Resolução Conama 7804**, de 18 de julho de 1989. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2006.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Resolução Conama 9.605**, de 26 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2006.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Lei Federal Ordinária 6.938**, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Ministério do Meio Ambiente. Brasília, DF, 1981. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2006.

CAMPOS, L. M. de S.; SELIG, P. M.; CURY, R. M. SGADA – Sistema de gestão e avaliação de desempenho ambiental: um modelo de gestão ambiental aplicável a empreendimentos turísticos. **Turismo Visão e Ação**, Balneário Camboriú, v. 4, n. 8, abr. 2001.

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

CAXIAS DO SUL. **Lei Municipal 1474**, de 5 de janeiro de 1966. Cria o serviço autônomo de água e esgoto e dá outras providências. Caxias do Sul, RS, 1966. Disponível em: <http://www.camaracaxias.rs.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2006.

CESA, P. P. P. **Manejo de resíduos sólidos em meios de hospedagem**: seis estabelecimentos. 2003. 92 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2003.

CESA, P. P. P.; DE CONTO, S. M. Informações relacionadas às situações de manejo de resíduos sólidos no âmbito de seis meios de hospedagem. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

CORSAN. Companhia Rio-Grandense de Saneamento. Disponível em: <http://www.corsan.com.br/ambientais/ambiental.htm>. Acesso em 03 jan. 2007.

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

DECLARAÇÃO DO RIO. Disponível em:

http://www.bio2000.hpg.ig.com.br/declaracao_do_rio.htm. Acesso em: 24 set. 2006.

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.

DE CONTO, S. M. et al. Informações dos gerentes sobre situações de manejo e destino de resíduos sólidos gerados no âmbito dos meios de hospedagem. In: XXX CONGRESSO INTERAMERICANO DE INGENIERIA SANITARIA Y AMBIENTAL, Punta Del Este, 2006. **Anais...** Punta Del Este, 2006. 1 CD-ROM.

DE CONTO, S. M. O estudo do comportamento de turistas e prestadores de serviços turísticos no manejo de resíduos sólidos gerados no âmbito dos hotéis. In: BARRETTO, M.; REJOWSKI, M. (Org.). **Turismo**: interfaces, desafios e incertezas. Caxias do Sul: Educs, 2001. p. 57- 68. cap. IV. (Coleção Turismo).

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DISCOVERY CHANNEL. Desastres Ecológicos. Disponível em: www.discoverybrasil.com/navio/emergencia_desastres/. Acesso em 12 nov. 2006.

DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

DONAIRE, D. **Gestão ambiental na empresa**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. Disponível em: [http:// www.embratur.gov.br](http://www.embratur.gov.br). Acesso em: 14 set. 2006a.

_____. **Deliberação Normativa 429**, de 23 de abril de 2002. Disponível em: <http://www.embratur.gov.br>. Acesso em: 23 jun. 2002b.

_____. **Deliberação Normativa 433**, dezembro de 2002. Disponível em <http://embratur.com.br>. Acesso em: 23 jun. 2004c.

_____. **Deliberação Normativa 367**, de 14 de maio de 1997. Disponível em <http://embratur.com.br>. Acesso em: 23 jun. 1997d.

FENGLER, T. R. B. **Modelo de gestão ambiental na atividade hoteleira**. 2002. 140 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2002. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?754>. Acesso em: 15 ago. 2006.

FERRARI, P. F. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem – estudo de caso em Caxias do Sul – Rs**. 2006. 146f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

FERREIRA, A. B. H. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 6. ed. Curitiba, Posigraf, 2004.

FONSECA, M. T.; BORGES, M. A. B. Lixo e hospitalidade: o ensino consciente como estratégia para a redução do volume de resíduos produzidos pela indústria da hospitalidade e ferramenta de capacitação profissional gerando benefício social. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006. 1 CD-ROM.

GENTA, M. M. P. **A contabilidade ambiental como instrumento de gestão turística**: o caso da hotelaria de Caxias do Sul. 2006. 97f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

GIORDANI, S; SANTOS, D. C. Possibilidade de reuso dos efluentes domésticos gerados nas bacias do alto Iguazu e do alto ribeira: região de Curitiba – Paraná. In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 22., 2003, Joinville. **Anais...** Joinville: ABES, 2003. 2 CD-ROM.

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

HARRINGTON, H.; KNIGHT, A. **A implantação da ISO 14000**: como atualizar seu sistema de gestão ambiental com eficácia. São Paulo: Atlas, 2001.

HASSAN, S. S. Determinants of market competitiveness in an environmentally sustainable tourism industry. **Journal of Travel Research**, v. 38 p. 239, feb. 2000.

HOTEL LANAI. Programa de gestão ambiental. Disponível em <http://www.lanaihotel.com.br/index.html>. Acesso em: 14 jan. 2007.

HTIC. Hotel Transamérica Ilha de Comandatuba. Programa de gestão ambiental. Guia de orientação ambiental. 2006.

INTERNATIONAL HOTEL ASSOCIATION (IHA); INTERNACIONAL HOTELS ENVIROMENT INICIATIVE (IHEI); UNITED NATIONS ENVIROMENT PROGRAME (UNEP). **Enviromental action pack for hotels**. S. 1.: IHA, IHEI, UNEP, 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>. Acesso em: 22 de dez. 2006.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. Disponível em: <http://www.hospitalidade.org.br>. Acesso em: 16 out. 2006f.

_____. **Guia de interpretação da norma NIH-54:** meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade. Instituto de Hospitalidade, 2006a.

_____. **Manual de boas práticas:** aspectos ambientais relacionados ao turismo sustentável. Instituto de Hospitalidade, 2006b.

_____. **Manual de boas práticas:** aspectos socioculturais relacionados ao turismo sustentável. Instituto de Hospitalidade, 2006c.

_____. **Manual de boas práticas:** aspectos econômicos relacionados ao turismo sustentável. Instituto de Hospitalidade, 2006d.

_____. **Manual de boas práticas:** implementação do sistema de gestão. Instituto de Hospitalidade, 2006e.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **The ISO survey of ISO 9000 and 14000 certificates**. Disponível em:

<http://www.iso.ch/iso/en//iso900014000/pdf/survey10thcycle.pdf>. Acesso em: 14 dez 2006.

KINLAW, C. D. **Competitive green: sustainable performance in the enviromental age**. Jossey-Bass Publishers, 1993.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

MANDELLI, S. M. D. C. **Variáveis que interferem no comportamento da população urbana no manejo de resíduos sólidos domésticos no âmbito das residências**. 1997. 267f. Doutorado (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1997.

MARRIOTT BRASIL. Hotel *Renaissance* São Paulo. Disponível em: <http://hoteis.marriott.com.br/renaissance-sao-paulo/>. Acesso em: 10 dez. 2006.

MOURA, L. A. A. de. **Economia ambiental: gestão de custos e investimentos**. 2. ed. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2003.

MORAES, M. H. N. **Gestão ambiental nos meios de hospedagem do espaço rural de Santa Catarina**. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 3., 2005, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2005. 1 CD-ROM.

ORGANIZAÇÃO CRESCENTE FÉRTIL. Disponível em: <http://www.crescentefertil.org.br/agenda21/index2.htm>. Acesso em: 24 set. 2006.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). Disponível em: http://www.world-tourism.org/index_es.htm. Acesso em: 22 dez. 2006

PERTSCHI, I. K. **Gestão ambiental na hotelaria: um estudo da aplicação de indicadores ambientais**. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006. 1 CD-ROM.

PETROCCHI, M. **Turismo: planejamento e gestão**. 7. ed. São Paulo: Futura, 2000.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL (PCTS). Norma Nacional NIH-54 para Meios de Hospedagem: **requisitos para a sustentabilidade**. Instituto de Hospitalidade, 2004a.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL (PCTS). **Curso de capacitação de consultores**. Bento Gonçalves: Instituto de Hospitalidade, 2004b.

REDE DE HOTÉIS ACCOR. Disponível em: <http://www.accorhoteis.com.br> Acesso em: 14 mar. 2006.

RESOL. Revista eletrônica. Disponível em: <http://www.resol.com.br/#?leg=sim>. Acesso em: 04 jan. 2007.

REVISTA HOTEL NEWS. **Hotel Colinas, harmonia com o meio ambiente**. Disponível em: <http://www.revistahotelnews.com.br/2006>. Ed. 333 jul/ago 2006. Acesso em: 05 out. 2006

RICCI, R. **Hotel: gestão competitiva no século XXI**: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas a hotelaria. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto Estadual 23.430**, de 24 de outubro de 1974. Aprova regulamento que dispõe sobre a promoção, proteção e recuperação da Saúde Pública - Parte I - arts. 1º a 444. Porto Alegre, RS, 1974. Disponível em: <http://www.mp.rs.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2006.

RUES. E. H. **Eco-hotel management conciencia ecológica en la administración hotelera**. México: Grupo Editorial Iberoamérica, 1995.

SEMA – Secretaria Estadual do Meio Ambiente LEI Nº 9.921, Dispõe sobre a gestão dos resíduos sólidos, nos termos do artigo 247, parágrafo 3º da Constituição do Estado e dá outras providências. DE 27 DE JULHO DE 1993. Disponível em: http://www.sema.rs.gov.br/sema/html/lei_9921.htm. Acesso em 23 de julho 2006.

SILVA, R. N. A importância da matriz de classificação da Embratur para o paradigma ambiental nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006. 1 CD-ROM.

SILVA, Y. F.; BOIA, Y. I. K. Turismo e Responsabilidade Social. **Turismo visão e ação**, Itajaí: Univali, v.5, n.1, 2003.

SIMMIANER, L. J. **Gestão ambiental**: um enfoque no desenvolvimento sustentável. 121f. Monografia (Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2005.

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

_____. Ata de Reunião. Bento Gonçalves. 2006b

SIRVINSKAS, L. P. Manual de direito ambiental. São Paulo: Saraiva, 2002.

SOUZA, C. Gestão da educação ambiental em meio de hospedagem: estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2004., **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2004.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável**: conceitos e impacto ambiental. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000a. v. I (Série Turismo).

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

TACHIZAWA, T. Gestão ambiental e o novo ambiente empresarial. **Revista Brasileira de Administração**, ano XI, n. 32, p. 38-48, mar. 2001.

VALLE, C. E. **Como se preparar para as Normas ISO 14000: qualidade ambiental**: o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente. 5. ed. atual. São Paulo: Pioneira, 2004.

VIEIRA, E. V. **Desperdício em hotelaria**: soluções para evitar. Caxias do Sul: EducS, 2004.

VIEIRA, E. V.; HOFFMANN, V.E. Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: aplicação de um modelo In: SEMINÁRIO DE

PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006. 1 CD-ROM.

WERNECK, C. **Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

WERNKE, R. Custos Ambientais: uma abordagem teórica com ênfase na obtenção de vantagem competitiva. **Revista Brasileira de Contabilidade**, ano XXIX, n. 123, p. 45-51, mai. 2000.

WWF BRASIL. **Word Wild Foundation**. Manual de ecoturismo de base comunitária: Ferramentas para um planejamento responsável. Org. Sylvia Mitraud. Brasília: WWF. 2003.

WWF BRASIL. **Word Wild Foundation**. Disponível em [http:// www.wwf.org.br](http://www.wwf.org.br). Acesso em: 15 set. 2006a

WWF BRASIL. Word Wild Foundation. **Relatório da crise da água**. Disponível em <http://www.wwf.org.br/index.cfm?uNewsID=3320>. Acesso em: 15 out. 2006b

APÊNDICES

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Bloco 1 – Identificação do entrevistado

1- Número do protocolo:	2 - Nome do Meio de Hospedagem: U.H.: Leito:
3 –Nome do entrevistado:	4 - Profissão:
5 - Idade:	6 - Ocupação atual no meio de hospedagem:
7 – Tempo de serviço neste meio de	8 - Ocupação anterior:

hospedagem:	
9 - Data da entrevista	10 - Escolaridade:

Bloco 2 – Identificação da realidade ambiental do estabelecimento.

1.1 Mantém um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.2 Mantém um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de água.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.3 Mantém um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de produção de resíduos sólidos.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.4 Mantém um programa interno de separação de resíduos sólidos.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.5 Mantém um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:

Se não, por que:
1.6 Mantém local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes.
<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.7 Dispõe de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.
<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.8 Mantém monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica.
<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.9 Mantém critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo.
<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.10 Mantém monitoramento específico sobre o consumo de água.
<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.11 Mantém critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.

() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.11 Mantém critérios especiais e privilegiados para uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.12 Mantém registros específicos para armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.13 Mantém local adequado para armazenamento de produtos nocivos e produtos poluentes.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.14 Mantém critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:
1.15 Mantém critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:

1.16 Tem um certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação.
() sim () não () não sei
Se sim, qual:
Se não, por que:

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Está sendo realizada uma pesquisa intitulada “Ações Ambientais em Meios de Hospedagem da Região Uva e Vinho, com o objetivo de determinar fatores que determinam a adoção de ações ambientais nos meios de hospedagem da Região Uva e Vinho. Para a realização desta pesquisa estão sendo realizadas entrevistas junto aos meios de hospedagem das cidades que fazem parte da região, ou seja: Antônio Prado, Bento Gonçalves, Carlos Barbosa, Casca, Caxias do Sul, Cotiporã, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, Guaporé, Marau, Nova Pádua, Nova Prata, Santa Tereza, São Marcos, Veranópolis e Vila Maria..

O Projeto de Pesquisa é do mestrando Roberto do Nascimento e Silva e a orientação é da Profa. Dra. Suzana Maria De Conto da Universidade de Caxias do Sul. A pesquisa consta de uma entrevista com questões relacionadas as ações ambientais que os meios de hospedagem realizam.

Todas as informações resultantes da entrevista serão de uso exclusivo para a realização da pesquisa e posteriormente para apresentação da situação geral da região ao Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares, sendo utilizadas com a única finalidade de fornecer elementos para a realização da investigação para a dissertação do Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, ou dos relatórios e artigos

que dela resultem. É garantido total sigilo para o entrevistado. Em nenhum momento os dados coletados serão utilizados para qualquer medida punitiva ou de fiscalização.

Qualquer dúvida ou informação a respeito da pesquisa poderá ser esclarecida diretamente com a orientadora do mesmo, a Profa. Dra. Suzana Maria De Conto, pelo telefone (54) 2182509 ou pelo e.mail smcmande@ucs.br.

Declaro que, de acordo com as informações que me foram dadas, consinto que o estudo seja realizado com o responsável do empreendimento estudado para a realização desta pesquisa _____

Eu, _____ concordo em participar voluntariamente desta pesquisa.

Caxias do Sul, ____ de _____ de 2006.

Entrevistado: _____

Assinatura: _____

Entrevistador: Roberto do Nascimento e Silva

Assinatura: _____

ANEXOS

ANEXO A – Matriz de classificação EMBRATUR

2.10 AÇÕES AMBIENTAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★SL
2.10.1 - Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.		X	X	X	X	X
2.10.2 - Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos.		X	X	X	X	X
2.10.3 – Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados.			X	X	X	X
2.10.4 – Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				X	X	X
2.10.5 - Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.				X	X	X
2.10.6 – Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica.	X	X	X	X	X	X
2.10.7 - Manter critérios especiais e privilegiados para				X	X	X

aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo.						
2.10.8 – Manter monitoramento específico sobre o consumo de água.	X	X	X	X	X	X
2.10.9 - Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.				X	X	X
2.10.10 - Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes.			X	X	X	X
2.10.11 - Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				X	X	X
2.10.12 – Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				X	X	X
2.10.13 - Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação.						X

QUADRO A.1 – Matriz de classificação EMBRATUR – Aspectos Ambientais
 Fonte: ABIH (2006)

ANEXO B – Regulamentação do sistema oficial de classificação de meios de hospedagem.

(quinze) dias contados da data de comunicação do resultado da análise do recurso de primeira instância, e que deverá ser objeto de análise pelo Conselho Técnico Nacional em até 60 (sessenta) dias

Art. 29 - A classificação será suspensa ou cancelada e restituídos a placa e os símbolos oficiais que a representam, sempre que:

a) a avaliação efetivada pelo Organismo Avaliador Credenciado estiver com prazo expirado, sem que tenha sido providenciada sua competente renovação;

b) tiverem sido cometidas, pelo meio de hospedagem, infrações cuja natureza seja capaz de por em risco a segurança, o conforto e a integridade do hóspede, ou a própria credibilidade do sistema classificatório.

Art. 30 - Até a obtenção da classificação, o processo de avaliação terá confidencialidade total, dentro dos princípios éticos a que estão obrigados o Comitê de Classificação, o Conselho Técnico Nacional, o organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade - IBH e seus avaliadores.

Parágrafo único - Nos termos do caput deste artigo, o meio de hospedagem que não tiver sido aprovado, para fins de obtenção da classificação pretendida, poderá sustar o processo sem que os hóspedes, os concorrentes e o mercado sejam informados de sua tentativa em obter a classificação.

Art. 31 - Os processos de avaliação e classificação de meios de hospedagem são seqüenciais e indissociáveis, não subsistindo um sem o outro.

Art. 32 - Nos termos do artigo anterior, o cancelamento da classificação implicará no automático cancelamento da avaliação e vice-versa.

DA MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 33 - Os itens e padrões definidos na matriz de classificação têm por objetivo atender as expectativas dos hóspedes, em relação aos meios de hospedagem, destinando-se a avaliar a observância dos seguintes aspectos, entre outros:

I - de aplicação ao meio de hospedagem como um todo:

- a) Posturas legais;
- b) Segurança;
- c) Saúde
- d) Higiene;
- e) Conservação/Manutenção;
- f) Atendimento ao Hóspede

II - destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem:

- g) Portaria/Recepção;
- h) Acessos e Circulações;
- i) Setor Habitacional;
- j) Áreas Sociais;
- k) Comunicações;
- l) Alimentos e Bebidas;
- m) Lazer;
- n) Convenções/Escritório Virtual;
- o) Serviços Adicionais;
- p) Cuidados com o meio ambiente.

§ 1º - Os padrões referidos neste artigo verificarão, dentro de cada item, os serviços prestados pelo estabelecimento, os sistemas de gestão adotados, as instalações e equipamentos disponíveis e as áreas e aspectos construtivos existentes no meio de hospedagem que, analisados em conjunto, possibilitarão aferir os níveis de conforto e atendimento oferecidos aos consumidores.

§ 2º - As especificações de cada item/padrão da Matriz de Classificação, bem como de sua forma de avaliação, estão expressas nos manuais anexos ao presente Regulamento.

ANEXO C – Regulamento geral dos meios de hospedagem

Art. 1º - O presente Regulamento dispõe sobre os Meios de Hospedagem, estabelecendo:

I - o conceito de empresa hoteleira, meio de hospedagem e as expressões usualmente consagradas no exercício da atividade;

II - os requisitos exigidos para operação e funcionamento dos estabelecimentos;

III - as condições para contratação dos serviços de hospedagem.

Art. 2º - Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.

Art. 3º - Considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:

I - seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;

II - seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis;

Parágrafo único - Observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo:

I - alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade;

II - serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em:

- a) Portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
- b) Guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;
- c) Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.

III - padrões comuns estabelecidos no Art. 7º deste Regulamento.

Art. 4º - Unidade Habitacional-UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

Art. 5º - Quanto ao tipo, as UH dos meios de hospedagem são as seguintes:

I - quarto - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais.

II - apartamento - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo;

III - suíte - UH especial constituída de apartamento, conforme definido no inciso II, deste artigo, acrescido de sala de estar.

§ 1º - Poder-se-á admitir, especialmente para determinados tipos de meios de hospedagem a serem definidos pela EMBRATUR, Unidades Habitacionais distintas daquelas referidas neste artigo.

§ 2º - As UH poderão ser conjugadas e adaptadas para funcionamento como sala de estar e/ou quarto de dormir, sendo, entretanto, sempre consideradas, para efeito de avaliação, como duas ou mais UH distintas.

Art. 6º - Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da UH e dos serviços incluídos, observados os horários fixados para entrada (check-in) e saída (check-out).

§ 1º - O estabelecimento fixará o horário de vencimento da diária à sua conveniência ou de acordo com os costumes locais ou ainda conforme acordo direto com os clientes

§ 2º - Poderão ocorrer formas diferenciadas de cobrança de diária, conforme conveniência e acordo entre o meio de hospedagem e os hóspedes.

§ 3º - Quando não especificado o número de ocupantes da UH, a diária básica referir-se-á, sempre, à ocupação da UH por duas pessoas.

Art. 7º - Os padrões comuns a todos os meios de hospedagem são os seguintes:

I - Quanto a posturas legais:

- a) licenciamento pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de proteção ambiental;
- b) administração ou exploração comercial, por empresa hoteleira, conforme o Art. 2º deste Regulamento;
- c) oferta de alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato, tácito ou expresso, de hospedagem e cobrança de diária, pela ocupação da UH;
- d) exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes de Trabalho - CIPA.

II - Quanto a aspectos construtivos:

- a) edificações construídas ou expressamente adaptadas para a atividade;
- b) áreas destinadas aos serviços de alojamento, portaria/recepção, circulação, serviços de alimentação, lazer e uso comum, e outros serviços de conveniência do hóspede ou usuário, separadas entre si e no caso de edificações que atendam a outros fins, independentes das demais;
- c) proteção sonora, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas -

ABNT - e legislação aplicáveis;

d) salas e quartos de dormir das UH dispondo de aberturas para o exterior, para fins de iluminação e ventilação;

e) todos os banheiros dispondo de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou através de duto;

f) serviços básicos de abastecimento de água que não prejudiquem a comunidade local, bem como de energia elétrica, rede sanitária, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos, com destinação adequada;

g) facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. Em caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.

III - Quanto a equipamentos e instalações:

a) instalações elétricas e hidráulicas de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicável;

b) instalações de emergência, para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;

c) elevador para passageiros e cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme posturas municipais;

d) instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-lo, de acordo com as normas estabelecidas e pelo Corpo de Bombeiros local;

e) quarto de dormir da UH mobiliado, no mínimo, com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira.

IV - Quanto a serviços e gestão:

a) portaria/recepção apta a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes, durante as 24 horas do dia;

b) registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada ao estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH, aprovada pela EMBRATUR;

c) limpeza e arrumação diária da UH, fornecimento e troca de roupa de cama e banho, bem como de artigos comuns de higiene pessoal, por conta do estabelecimento;

d) serviços telefônicos prestados aos hóspedes de acordo com os regulamentos internos dos estabelecimentos e as normas e procedimentos adotados pelas concessionárias dos serviços, ou pelo poder concedente;

e) imunização permanente contra insetos e roedores;

f) pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfeito funcionamento do meio de hospedagem;

g) pessoal mantido permanentemente uniformizado e/ou convenientemente trajado, de acordo com as funções que exerçam;

h) meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las;

i) observância das demais normas e condições necessárias à segurança, saúde/higiene e conservação/manutenção do meio de hospedagem, para atendimento ao consumidor.

§ 1º - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios, cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pela EMBRATUR.

§ 2º - Serão exigidas condições específicas de proteção, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

- a) unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;
- b) aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou estabelecimentos que ofereçam problemas especiais de poluição ambiental e sonora.

§ 3º - As portas entre UH conjugáveis deverão dispor de sistema que somente possibilite sua abertura, quando por iniciativa mútua dos ocupantes de ambas as UH.

§ 4º - As condições dos locais de trabalho e de uso dos empregados, no estabelecimento, serão mantidas, no que se refere à segurança, higiene e medicina do trabalho, em estrita observância ao disposto na Consolidação das Leis de Trabalho, ou nos atos que a modifiquem.

Art. 8º - Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre substanciados por documentos escritos, constituídos de:

I - no caso de reserva de acomodações: troca de correspondências (inclusive via fax e Internet) entre os responsáveis pelo meio de hospedagem, ou seus prepostos, e o hóspede, ou agente de turismo contratante;

II - no caso do contrato de hospedagem propriamente dito pela entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede (check-in), de ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede;

§ 1º - Respeitadas as reservas confirmadas, o estabelecimento não poderá se negar a receber hóspedes, salvo por motivo justificável ou previsto na legislação em vigor.

§ 2º - Será vedada a utilização, em qualquer procedimento ou documento que consubstancie o contrato referido neste artigo, de condição ou cláusula abusiva a que se refere o artigo 51, da Lei nº 8.078, de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 3º - Para os fins deste artigo, todos os compromissos do meio de hospedagem e os em relação a seus hóspedes, bem como as obrigações destes deverão ser divulgados adequadamente.

§ 4º - As informações referidas no parágrafo anterior deverão estar à disposição, do hóspede, sempre que solicitado.

§ 5º - Os responsáveis pelos meios de hospedagem deverão garantir prioridade de ocupação a pessoas portadoras de deficiência, nas UH adaptadas para seu uso.

Art. 9º - Os meios de hospedagem deverão fornecer mensalmente, ao Órgão Estadual de Turismo competente, da Unidade da Federação em que se localizarem, as seguintes informações:

I - perfil dos hóspedes recebidos, distinguindo os estrangeiros dos nacionais;

II - registro quantitativo de hóspedes, com taxas de ocupação e permanência médias e número de hóspedes por UH.

Art. 10- Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem utilizarão, obrigatoriamente, as informações previstas nos impressos Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - e Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, constantes dos anexos I e II, deste Regulamento.

§ 1º - Às informações da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - poderá ser acrescida alguma outra, de interesse do hoteleiro, desde que não prejudique o entendimento e o preenchimento do modelo de ficha oficial.

§ 2º - A FNRH poderá ser preenchida, individualmente, pelo hóspede, ou pelo próprio estabelecimento, devendo suas informações serem encaminhadas, juntamente com o BOH, até o dia 10 do mês seguinte ao de referência, por meios magnéticos, de acordo com o sistema oferecido pela EMBRATUR, ou através dos impressos utilizados.

§ 3º - As informações relativas a cada hóspede, constantes da FNRH, serão mantidas pelo período determinado pela autoridade policial competente em cada Estado, ou, na ausência desta determinação, por um período mínimo de 3 meses.

Art. 11 - A FNRH e o BOH, após devidamente processados, informarão, respectivamente, o perfil dos hóspedes e as taxas de ocupação médias, que serão postos à disposição do mercado, sem identificação individualizada dos estabelecimentos, pelos Órgãos Estaduais de Turismo.

Art. 12 - O meio de hospedagem deverá incluir nos impressos distribuídos, ou nos meios de divulgação utilizados, ainda que de forma sintética e resumida, todos os compromissos recíprocos entre o estabelecimento e o hóspede, especialmente em relação a:

I - serviços incluídos no preço da diária;

II - importâncias ou percentagens que possam ser debitadas à conta do hóspede, inclusive, quando aplicável, o adicional de serviço para distribuição aos empregados;

III - locais e documentos onde estão relacionados os preços dos serviços não incluídos na diária, tais como estacionamento, lavanderia, telefonia, serviços de quarto e outros;

IV - possibilidade da formulação de reclamações para a EMBRATUR, para o Órgão Estadual de Turismo e para o órgão local de Defesa do Consumidor, cujos telefones devem ser divulgados.

Parágrafo único - Os Regulamentos Internos dos estabelecimentos deverão observar, fielmente, as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90).

Art. 13 - Os meios de hospedagem devem manter, na portaria/recepção, à disposição de seus hóspedes e usuários, livro ou outro documento próprio para registro das impressões, elogios e reclamações sobre o estabelecimento, cuja consulta periódica deverá orientar a sistematização de ações preventivas e corretivas de controle e de melhoria de qualidade do

empreendimento.

Art. 14 - Todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem deverá ser previamente divulgado e informado em impressos e outros meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede.

Art. 15 - Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem afixarão:

I - na portaria/recepção:

- a) nome do estabelecimento;
- b) relação dos preços aplicáveis às espécies e tipos de UH;
- c) horário do início e vencimento da diária;
- d) os nomes, endereços e telefones da EMBRATUR, de seus órgãos delegados competentes, e de Defesa do Consumidor, aos quais os hóspedes poderão dirigir eventuais reclamações.
- e) a existência e quantidade de UH adaptadas para pessoas portadoras de necessidades especiais

II - Nas Unidades Habitacionais-UH: além das informações referidas no inciso anterior, mais as seguintes:

- a) a espécie e o número da UH;
- b) os preços vigentes em moeda nacional;
- c) os serviços incluídos na diária, especialmente, quando aplicáveis, os de alimentação;
- d) a data de início de vigência das tarifas;
- e) todos os preços vigentes dos serviços oferecidos pelo estabelecimento, tais como mini-refrigerador, lavanderia, ligações telefônicas, serviço de quarto e outros, afixados junto ao local em que esses serviços são oferecidos;

Parágrafo único - Havendo na mesma edificação, além das UH destinadas ao funcionamento normal do meio de hospedagem, outras para locação ou quaisquer finalidades diversas, o estabelecimento deverá expor em local de fácil visibilidade, na recepção, quantas e quais UH se destinam a cada finalidade.

Art. 16 - Os preços serão livremente fixados e praticados por todos os meios de hospedagem, observada a legislação pertinente.

Parágrafo único - Os preços serão sempre expressos em moeda nacional, admitindo-se, para fins promocionais, que os mesmos sejam divulgados no exterior em moeda estrangeira, observada a cotação correspondente prevista no câmbio oficial.

Art. 17 - É expressamente vedada a utilização de qualquer espécie de artifício ou documento, por meio de hospedagem, com o intuito de induzir o consumidor sobre classificação inexistente, ou diversa daquela efetivamente atribuída ao estabelecimento.

Parágrafo único - A adoção do procedimento referido neste artigo caracterizará a prática de propaganda enganosa mencionada na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 18 - Os meios de hospedagem que dispuserem de UH e áreas acessíveis a pessoas portadoras de deficiência deverão colocar, junto a entrada principal do estabelecimento, da

placa com o Símbolo Internacional de Acesso a essa faixa de clientela.

Art. 19 - O serviço de portaria/recepção do meio de hospedagem - prioritário ao atendimento do consumidor - deverá dispor de pessoal qualificado e material promocional adequado a prestar as informações e atender as providências requisitadas pelos hóspedes.

Parágrafo único - O disposto neste artigo não justificará, em qualquer hipótese, a intermediação de serviços que constituam prática de atos atentatórios aos bons costumes e à legislação em vigor.

Art. 20 - O controle e fiscalização da EMBRATUR sobre os meios de hospedagem aplicar-se-ão, indistintamente, sobre os estabelecimentos classificados, ou não, pela EMBRATUR.

Art. 21 - As vistorias de controle e fiscalização serão realizadas diretamente pela EMBRATUR, ou por intermédio dos Órgãos Governamentais a quem a autarquia delegar estas atribuições, com o objetivo de:

I - Orientar os meios de hospedagem sobre as normas que regem sua atividade;

II - Verificar, no caso dos meios de hospedagem não classificados pela EMBRATUR, se existem padrões adequados ao exercício da atividade e se está sendo exercida de acordo com as normas governamentais de defesa do consumidor e com os compromissos prometidos ou explicitados para com o público e os clientes;

III - Apurar reclamações contra os meios de hospedagem ou indícios de infração por eles praticada.

Art. 22 - É dever dos meios de hospedagem cumprir e honrar, permanentemente, os contratos ou compromissos divulgados, explicitados ou acordados com o consumidor, especialmente as reservas e preços de hospedagem previamente ajustados.

Art. 23 - A EMBRATUR deverá providenciar instrumental específico para controle e fiscalização dos meios de hospedagem não classificados, com o fim de verificar :

I - Se as posturas legais e os padrões de operação e funcionamento, previsto neste Regulamento, estão sendo fielmente observados pelos estabelecimentos;

II - Se existem padrões mínimos de qualidade adequados ao funcionamento do estabelecimento, como meio de hospedagem;

III - Se estão sendo atendidos os direitos do consumidor, previstos na legislação vigente.

Parágrafo único - Nos casos dos incisos II e III, deste artigo, a EMBRATUR e os Órgãos Governamentais por ela delegados comunicarão os fatos às autoridades competentes para aplicação das penalidades correspondentes, inclusive de interdição do exercício da atividade, quando for o caso.

Art. 24 - Os descumprimentos às disposições deste Regulamento, bem como das demais legislações aplicáveis, sujeitarão os meios de hospedagem às penalidades de advertência,

pena pecuniária, suspensão ou cancelamento da classificação e/ou interdição do estabelecimento e fechamento da empresa, conforme o caso.

Art. 25 - As disposições constantes deste Regulamento serão aplicadas, a todos os meios de hospedagem.

Art. 26 - Os casos omissos e as interpretações de situações especiais de meios de hospedagem com condições atípicas serão decididas pela EMBRATUR.

Art. 27 - O presente Regulamento entra em vigor na data da publicação desta Deliberação Normativa no Diário Oficial da União