

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PROGRAMA REGIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO E
MEIO AMBIENTE – PRODEMA

GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: TECNOLOGIAS E
PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NOS HOTÉIS DE JOÃO
PESSOA-PB



IURI TAVARES AMAZONAS

João Pessoa
2014

IURI TAVARES AMAZONAS

**GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: TECNOLOGIAS E
PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NOS HOTÉIS DE JOÃO
PESSOA-PB**

Dissertação apresentada como exigência parcial para obtenção do grau de Mestre no PROGRAMA REGIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE – PRODEMA da UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA.

Orientador: Dr. RODRIGO FREIRE DE
CARVALHO E SILVA

Coorientadora: Dr.^a MARISTELA OLIVEIRA
DE ANDRADE

**João Pessoa
2014**

IURI TAVARES AMAZONAS

**GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: TECNOLOGIAS E
PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NOS HOTÉIS DE JOÃO
PESSOA-PB**

Dissertação apresentada como exigência parcial para obtenção do grau de Mestre no PROGRAMA REGIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE – PRODEMA da UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA.

Data de defesa: 20 de fevereiro de 2014.

Resultado: _____

Banca examinadora:

Rodrigo Freire de Carvalho e Silva
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. _____

Ana Valéria Endres
Universidade Federal da Paraíba

Profa. Dra. _____

Gustavo Ferreria da Costa Lima
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. _____

AGRADECIMENTOS

Dedico a realização deste trabalho aos meus pais, por me solicitarem para fazer parte da tripulação da nave mãe que chamamos de “terra”, e por me guiarem de forma tão amável e sutil pelo caminho da luz, do amor e do respeito; aos meus mestres acadêmicos, pelo conhecimento compartilhado e pelos desafios propostos que frutificaram nesta pesquisa; aos hoteleiros, que abriram as portas de suas empresas para e foram amigáveis (na maioria dos casos), contribuindo bastante com o desenvolvimento do trabalho; aos funcionários e hóspedes que dispensaram atenção para ajudar na coleta de dados; aos entrevistados, que me atenderam com prontidão e cordialidade e que possibilitaram que o trabalho pudesse intervir de alguma forma nas práticas sustentáveis analisadas; aos colegas de turma, que caminharam junto na troca de conhecimentos e em momentos de lazer e longas conversas filosóficas; aos meus orientadores, que sempre auxiliaram com sugestões pertinentes e materiais para consulta fundamentais na discussão do trabalho; à todos da minha família, que me apoiaram em todos os sentidos, em especial minha mãe e meu irmão, que contribuíram na construção do trabalho com todo o conhecimento adquirido ao longo da carreira acadêmica voltada à defesa ambiental; e por fim, aos meus amigos/irmãos que contribuíram tanto com as discussões acadêmicas, como na construção de valores morais.

“Nunca duvide que um pequeno grupo de cidadãos
atentos e comprometidos pode mudar o mundo.
Na verdade, isso é o que sempre ocorreu.”

Margaret Mead, antropóloga (1901-1978)

RESUMO

AMAZONAS, Iuri Tavares. **“GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: TECNOLOGIAS E PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NOS HOTÉIS DE JOÃO PESSOA-PB”**. 2014. 124 f. Dissertação (Mestrado em Meio Ambiente) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, UFPB, João Pessoa, PB, 2014.

Através da nova dinâmica empresarial voltada à responsabilidade socioambiental, sobretudo nos anos 90, a gestão ambiental sofre um processo de mudanças que exige dos gestores nova postura com relação ao uso de recursos naturais, formas de lidar com problemas sociais, além de inovações na lógica econômica. Neste contexto, a sustentabilidade surge como uma forma de equilíbrio entre as dimensões econômica, social/cultural e ambiental. No ramo do turismo, este conceito passa a ser incorporado, especificamente no ramo da hotelaria, na tentativa de se melhorar a eficiência no uso dos recursos naturais, a qualidade de vida das comunidades onde a atividade é desenvolvida, sobretudo, pela valorização dos costumes locais, além da apropriação dos espaços, respeitando o nível de depuração de cada ambiente, dentro de suas particularidades. Para tal, tecnologias e práticas sustentáveis vêm sendo incorporadas à gestão ambiental das empresas de hospedagem e novas obrigações legais e programas de incentivos vem sendo desenvolvidos no intuito de se chegar a este fim. Através de estudo interdisciplinar entre a Administração, o Turismo e o Direito, o seguinte trabalho analisa a gestão ambiental nos meios de hospedagem de João Pessoa-PB, pela incorporação de tecnologias e práticas sustentáveis, avaliando o nível de exigência dos hóspedes com a responsabilidade socioambiental dos hotéis, bem como o nível de sustentabilidade na gestão hoteleira do município, encontrados a partir da metodologia de índices de sustentabilidade, desenvolvidos para avaliar a gestão ambiental na hotelaria. Para coleta de dados foram aplicados questionários com proprietários/gerentes, funcionários e hóspedes, de um grupo de 14 hotéis, a fim de caracterizá-los e avaliar como cada ator participa do processo de gestão ambiental nos empreendimentos. Por meio de entrevistas, foi possível identificar formas de aprimorar práticas sustentáveis por intermédio de parcerias entre empresários, terceiro setor, e poder público.

Palavras-chave: sustentabilidade, hotelaria, gestão ambiental

ABSTRACT

The 1990s highlighted the creation of new business dynamics focused on environmental responsibility. As a result, environmental management underwent a process of change featuring economic innovation and new managerial attitudes toward the use of natural resources and ways of dealing with social problems. In this context, sustainability emerges as a balance of economic, social/cultural and environmental interests. In the tourism sector, this concept is incorporated into the hotel business in an attempt to improve the efficiency of natural resource use and the quality of life in communities where tourism is carried out. This is achieved via the appreciation of local customs (rather than solely appropriation of spaces) and by respecting the particularities of conserving each specific environment. As a result, sustainable technologies and practices have been incorporated into the environmental management of many companies and new legal obligations and business incentive programs have been developed in order to reach this objective. Through an interdisciplinary analysis of business administration, tourism, and law, the following study analyzes environmental management in lodging facilities in the city of João Pessoa, Paraíba, as evidenced by the incorporation of sustainable technologies and practices, the extent to which guests are held to environmental and social responsibility standards, and the overall level of sustainability in hospitality management in the municipality. These metrics are assessed based on a sustainability index developed to assess environmental management in hospitality. The methodology and standards associated with the index are described in detail within the analysis. For data collection, questionnaires with owners/managers, employees and guests, in a group of 14 hotels, were applied in order to characterize them and assess how each actor participates in the process of environmental management in the hotels. Through interviews, it was possible to identify ways to enhance eco-friendly practices by developing partnerships among the business community, non-profit organizations, and the public sectors.

Keywords: sustainability, hostelry, environmental management

RESUMEN

La década de 1990 puso en relieve la creación de nuevas dinámicas de negocio centradas en la responsabilidad ambiental. Como resultado, la gestión ambiental se sometió a un proceso de cambio que ofrece la innovación económica y las nuevas actitudes de gestión hacia el uso de los recursos naturales y las formas de hacer frente a los problemas sociales. En este contexto, la sostenibilidad constituye un equilibrio de intereses económicos, sociales / culturales y ambientales. En el sector turístico, este concepto se incorpora a la actividad hotelera en un intento de mejorar la eficiencia del uso de recursos naturales y la calidad de vida en las comunidades donde el turismo se lleva a cabo. Esto se logra a través de la apreciación de las costumbres locales (y no sólo la apropiación de los espacios) y respetando las particularidades de la conservación de cada entorno específico. Como resultado, las tecnologías y las prácticas sostenibles se han incorporado a la gestión ambiental de muchas empresas y nuevas obligaciones legales y programas de incentivos de negocios se han desarrollado con el fin de alcanzar este objetivo. A través de un análisis interdisciplinario de la administración de empresas, el turismo, y el derecho, el siguiente estudio analiza la gestión ambiental en las instalaciones del alojamiento en la ciudad de João Pessoa, Paraíba, como lo demuestra la incorporación de tecnologías y prácticas sostenibles, el grado en que los clientes se llevan a cabo a estándares de responsabilidad ambiental y social, y el nivel general de la sostenibilidad en la gestión de la hospitalidad en el municipio. Estas métricas son evaluadas en base a un índice de sostenibilidad desarrollada para evaluar la gestión ambiental en hostelería. La metodología y las normas asociadas con el índice se describen en detalle en el análisis. Para la recogida de datos, fueron aplicados cuestionarios con los propietarios/gerentes, empleados y huéspedes de un grupo de 14 hoteles, con el fin de caracterizarlos y evaluar como cada actor participa del proceso de la gestión ambiental en las empresas. Por medio de entrevistas, fue posible identificar formas de perfeccionar prácticas sostenibles por medio de asociaciones entre empresarios, el tercer sector y el poder público.

Palabras clave: sostenibilidad, hospitalidad, gestión ambiental

Índice de ilustrações

Figura 01 - ciclo Plan, Do, Act and Chec.....	34
Figura 02 - relação entre Gestão ambiental e rentabilidade da empresa	35
Figura 03 - lâmpadas fluorescentes tubulares.....	48
Figura 04 - lâmpadas fluorescentes compactas	48
Figura 05 - díodos emissores de luz	49
Figura 06 - lâmpadas de halogéneo	49
Figura 07 - lâmpadas incandescentes.....	50
Figura 08 - sensor de presença.....	51
Figura 09 - sistemas de desligamento automático por cartão	53
Figura 10 - aquecedor solar de água	54
Figura 11 - área de abrangência da pesquisada	73
Figura 12 - formulário para determinação do índice ISGH	77
Figura 13 - formulário para determinação do índice IEHQA.....	78
Figura 14 - tempo de vida dos hotéis pesquisados	81
Figura 15 - hotéis pesquisados pertencentes a redes hoteleiras	82
Tabela 01 - classificação das Médias e Pequenas empresas segundo o número de empregados	82
Figura 16 - número de funcionários dos hotéis pesquisados	83
Figura 17 - tecnologias sustentáveis aplicadas aos hotéis pesquisados.....	84
Figura 18 - práticas sustentáveis aplicadas aos hotéis pesquisados.	85
Figura 19 - origem dos proprietários dos hotéis pesquisados	86
Figura 20 - formação acadêmica dos proprietários dos hotéis pesquisados	86
Figura 21 – idade dos funcionários dos hotéis pesquisados	87
Figura 22 – tempo de empresa dos funcionários nos hotéis pesquisados	88
Figura 23 – escolaridade dos funcionários dos hotéis pesquisados.....	88
Figura 24 –funcionários que participaram de treinamentos com a temática ambiental	89
Figura 25 – como os funcionários colaboram com as práticas sustentáveis?	89
Figura 26 – quais tecnologias e práticas sustentáveis realizadas no hotel os funcionários adotam em suas residências?.....	90
Figura 27 - retorno positivo em adotar tecnologias e práticas nos hotéis pesquisados.	

.....	90
Figura 28 - dificuldades em implantar tecnologias e práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados.	92
Figura 29 - percepção dos proprietários/gerentes quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel.....	93
Figura 30 - percepção dos funcionários quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel.	93
Figura 31 - posição dos hotéis de João Pessoa em relação à questão sobre se gerência do hotel investe em marketing verde?	94
Figura 32 - logomarca informando apoio ao projeto peixe-boi marinho por um dos hotéis.....	95
Figura 33 - painel de práticas sustentáveis de um dos hotéis pesquisados.....	95
Figura 34 - avaliação do crescimento da preocupação por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados.....	96
Figura 35 - fatores atribuídos ao crescimento por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados	97
Figura 36 - Índice de Sustentabilidade na Gestão dos Hotéis pesquisados.....	98
Figura 37 - ISGH dos hotéis pertencentes a redes ou independentes	98
Figura 38 - Índice de Exigência dos hóspedes no Quesito Ambiental.....	100
Tabela 02 - ranking internacional de receita turística da OMT (2012).	112

LISTA DE SIGLAS

ABIH - Associação Brasileira de Indústria Hoteleira
ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRACORP - Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas
AHMA - *American Hotel and Motel Association*
ANA – Agência Nacional de Águas
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária
BNDES – Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social
BTU – *British Thermal Unit*
CBTS - Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável
CEBDS - Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável
CEMPRE - Compromisso Empresarial para Reciclagem
CFC – Clorofluorcarbono
CNRBMA - Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica
CRT – *Cathode Ray Tube*
EIA - Estudo de impactos ambientais
ELETROBRÁS - Centrais Elétricas Brasileiras
EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo
FUNGETUR – Fundo Geral de Turismo
GBC - *Green Building Council*
IHEI - *International Hotel and Environment Initiative*
INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
ISGH - Índice de Sustentabilidade da Gestão Hoteleira
ISO - *International Organization for Standardization*
LCD – *Liquid Crystal Display*
LED – *Light-Emitting-Diode*
MTUR – Ministério do Turismo
OMT – Organização Mundial de Turismo
ONU – Organização das Nações Unidas
P+L - Produção Mais Limpa
PBTUR – Empresa Paraibana de Turismo
PCTS – Programa de Certificação em Turismo Sustentável
PDCA – *Plan, Do, Check and Act*
PIB – Produto Interno Bruto
PNCDA – Programa Nacional de Combate ao Desperdício de Água
PNRH - Política Nacional de Recursos Hídricos
PNT – Plano Nacional de Turismo
PNMA - Política Nacional do Meio Ambiente
PNUMA - Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
PNRS – Política Nacional de Resíduos Sólidos
PROCEL – Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica
SGAs - Sistemas de Gestão Ambiental
TOI - *Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development*
UH – Unidade habitacional
WCED – *World Council for Environmental Development*
WBCSD - *World Business Council for Sustainable Development*
WTTC – *World Trade Tourism Council*

Sumário

1. INTRODUÇÃO	14
2. TURISMO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	20
2.1 Desenvolvimento sustentável.....	20
2.2 Turismo sustentável	26
3. GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELEIRA	31
3.1 Breve histórico da gestão ambiental empresarial.....	31
3.2 Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs)	33
3.3 Gestão ambiental em meios de hospedagem	36
3.3.1 Histórico da hotelaria mundial/brasileira	36
3.3.2 Sistemas de gestão ambiental aplicados à hotelaria no Brasil.....	38
3.3.2.1 Sistema de Gestão Ambiental de Produção Mais Limpa (P+L).....	40
3.3.2.2 Sistema de gestão ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza”	41
3.3.2.3 Sistema de gestão ambiental baseado na norma série ISO 14000	42
4. TECNOLOGIAS E PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICÁVEIS À HOTELARIA	44
4. 1 Sustentabilidade na construção	44
4. 2 Tecnologias sustentáveis	46
4.2.1 Elevadores inteligentes.....	47
4.2.2 Lâmpadas de baixo consumo	47
4.2.3 Sensores de presença	50
4.2.4 Televisores de baixo consumo	51
4.2.5 Ar condicionados de baixo consumo	52
4.2.6 Sistemas de desligamento automático por cartão	52
4.2.7 Aquecedor solar de água	53
4.2.8 Materiais de limpeza biodegradáveis	54
4.3 Práticas sustentáveis	55
4.3.1 Coleta seletiva	55
4.3.2 Envio de resíduos às cooperativas de catadores.....	57
4.3.3 Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha	59
4.3.4 Obras de artes de artistas locais.....	59
4.3.5 Busca por fornecedores locais	60
5. BASES LEGAIS DE ATENÇÃO À HOTELARIA SUSTENTÁVEL	61
5.1 Aspectos gerais da proteção ambiental	61
5.2 Direito ambiental e seus princípios	61
5.3 Leis, decretos e normas que envolvem a discussão do trabalho.	66
5.3 Programas voltados à sustentabilidade na hotelaria.....	70
6. MATERIAIS E MÉTODOS.....	73

6.1 Área de estudo.....	73
6.2. Levantamento de dados.....	74
6.3. Desenvolvimento dos Índices ISGH e IEHQA.....	76
7. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	80
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	101
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
ANEXOS.....	111
APÊNDICE	113

1. INTRODUÇÃO

O turismo, assim como outros segmentos da economia brasileira, vem passando por um alto crescimento nos últimos anos e, como observado pela Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR (2009), a posição do Brasil vem evoluindo de forma gradativa no concorrido ranking da Organização Mundial do Turismo – OMT, como destino turístico mais demandado do mundo.

Segundo o ranking de receita turística internacional da OMT (2013), o Brasil ocupa a 40^a posição ao registrar US\$ 6,6 bilhões em receitas do turismo, sendo advindas de recursos estrangeiros, no ano de 2012. Nos primeiros lugares encontram-se destinos consagrados, sendo os Estados Unidos em primeiro, seguido de Espanha e França. Entre as economias emergentes, a China é o país que mais vem crescendo e ocupa a quarta colocação, seguida pela Tailândia, em sétimo lugar, como apresentado na tabela 01, em anexo.

O Plano Nacional de Turismo - PNT (2013), revela que o PIB turístico brasileiro encontra-se na sexta posição no *ranking* mundial do *World Trade Tourism Council* - WTTC (2013), apenas atrás de Estados Unidos, China, Japão, França e Itália, e o governo faz previsões otimistas para alcançar a terceira colocação depois dos grandes eventos da Copa do mundo de 2014 e das Olimpíadas, em 2016. De acordo com a previsão do relatório do WTTC (2013), o Brasil deverá ultrapassar a França até 2022, mas o governo brasileiro prevê a terceira colocação, à frente, ainda, do Japão.

A participação do turismo na economia brasileira já representa 3,7% do Produto Interno Bruto – PIB. De 2003 a 2009 o setor cresceu 32,4% enquanto a economia brasileira apresentou expansão de 24,6% (MTUR, 2012a). Porém, uma união de esforços entre todos os envolvidos com a cadeia turística precisa ser realizada, visando garantir a posição que o país realmente merece, considerando a sua dimensão continental, situação geográfica e o rico acervo natural, cultural e histórico, somados à sua rica biodiversidade.

De acordo com as ideias de Abreu (2001):

Embora o turismo no Brasil já tenha conquistado um patamar consolidado na política econômica nacional, muito ainda tem que ser feito, de forma a melhorar a posição do nosso país nesse competitivo *ranking*, preparando-o para oferecer serviços de qualidade para uma classe de clientes cada vez mais exigentes.

Diversas iniciativas vêm sendo tomadas no intuito de melhorar a qualidade de vida das populações que lidam diretamente com o turismo, pois a atividade passa a ser percebida como vetor de desenvolvimento socioambiental, uma vez que planejada de acordo com os preceitos da sustentabilidade.

Dentre as vertentes do Turismo, a área ambiental merece dedicada atenção na busca pela qualidade dos serviços ofertados e vem ganhando expressão como diferencial competitivo no mercado mundial, tanto pelas empresas como pelos destinos turísticos.

A atividade turística, nos seus mais diversos segmentos, tem vasto potencial poluidor, especialmente quando desenvolvida sem planejamento e visando apenas ganhos econômicos. Poluição visual, sonora, de aquíferos, atmosférica; descaracterização ambiental; comprometimento no abastecimento de água, energia elétrica e outros; são alguns exemplos de impactos negativos gerados pelo turismo.

Assim, a gestão ambiental surge como ferramenta administrativa de controle apropriado do meio ambiente, no intuito de evitar danos.

Como citado por Darnall *et al.* (2001, p.56, tradução do autor):

A adoção de práticas de gestão ambiental altera profundamente o desempenho ambiental e econômico da organização ou destino, assim como seu relacionamento com fornecedores, consumidores, empregados, agências de financiamento e reguladores das políticas ambientais.

Neste sentido, as empresas ligadas ao turismo têm buscado adequar-se à nova tendência de incorporação de práticas e tecnologias de caráter ambientalmente responsáveis nos mais diferentes níveis, desde a mudança de comportamentos até a utilização de SGAs - Sistemas de Gestão Ambiental, que segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT 2001, p.2):

[...]são meios gerenciais que as empresas dispõem para obter o controle e o acompanhamento organizacional ambiental. Pode ser entendido como um conjunto de ações (procedimentos e controles) e recursos (humanos, financeiros, materiais) organizados e que tem como objetivo garantir que os produtos e atividades da empresa sejam ecologicamente corretos.

Os SGAs são sistemas criados para implementar e acompanhar as atividades de proteção ambiental. Suas diretrizes são: organizar, planejar, atribuir responsabilidades, prever recursos materiais e humanos, determinar procedimentos para atender, assim, a uma “Política Ambiental” e as expectativas de desempenho,

conforme as exigências da *International Organization for Standardization* (ISO) 14000.

O cumprimento das metas idealizadas pelas convenções dos órgãos internacionais de turismo e lançadas às empresas do trade turístico no tocante à busca do desenvolvimento sustentável da atividade, consiste no estabelecimento de sistemas e procedimentos de gestão que estejam integrados em todos os níveis de organização da empresa. Para avaliar a sustentabilidade ambiental no âmbito do turismo, selecionou-se o setor de hospedagem, que embora apresente num primeiro momento uma imagem de atividade limpa (sem emissão de poluentes ou degradação ambiental), a realidade demonstra impactos importantes que começam a ser geridos. Dentre eles destacam-se: o consumo de água, o depósito de lixo, bem como o desperdício de água e energia por parte dos hóspedes (PERTSCHI, 2006).

O conceito de turismo sustentável surge a partir da relação com o de desenvolvimento sustentável do Relatório de Bruntland, uma vez que de acordo com a OMT (2003), "... é aquele que atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro".

Como afirma a Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development (TOI, 2003):

A chave para um SGA bem-sucedido e eficiente é assegurar o pleno apoio, a contribuição e a participação de todas as pessoas envolvidas, inclusive funcionários, hóspedes, parceiros comerciais e comunidades locais. O compromisso dos funcionários e a participação devem vir de todas as partes da organização, não só da alta gerência. A educação dos hóspedes também é parte importante de um SGA eficiente, visto que muitos dos seus componentes, tais como os atos de apagar as luzes e desligar outros aparelhos elétricos, usar menos água ou evitar produtos locais insustentáveis, vão exigir apoio ativo dos hóspedes.

Além de preocupações ambientais, as empresas deste setor buscam a sustentabilidade através de medidas que reduzam as desigualdades sociais e que valorizem a cultura local, como é o caso do *Corporate Social Responsibility Forum*, uma iniciativa do Prince of Wales International Business Leaders Forum, que tem o intuito de promover liderança internacional sobre negócios responsáveis, além do Tourism Concern, cujo objetivo principal é garantir que o turismo beneficie a população local e seja consumido de forma ética.

Alguns programas especiais de gestão ambiental, focados para o setor hoteleiro, vêm sendo desenvolvidos por órgãos como a Associação Brasileira de Indústria

Hoteleira (ABIH), *American Hotel and Motel Association* (AHMA), *International Hotel and Environment Initiative* (IHEI).

O objetivo principal destes programas de gestão é a maior integração das redes hoteleiras no intuito de trazer mais competitividade ao setor, atrelando a este a imagem da responsabilidade socioambiental. Além destes, um programa que tem tido grande destaque foi desenvolvido pelo Instituto de Hospitalidade, uma Organização Não Governamental de Salvador – Bahia, responsável pela publicação da Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade NIH-54, que visa divulgar informações e promover os mecanismos de certificação ambiental dos meios de hospedagem no Brasil (PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL, 2004).

A partir de 1990, a indústria hoteleira começou a implementar medidas de proteção ambiental, mas foram principalmente as grandes empresas, à semelhança dos outros setores de atividade, que tomaram a iniciativa (MIDDLETON; HAWKINS, 1998)

As grandes cadeias hoteleiras, como a Hilton International, InterContinental Hotel Group (IHG), Accor, entre outras, demonstram alguns sinais de preocupação com o meio ambiente. Mas, segundo Middleton e Hawkins (op. cit.), o IHG, em conjunto com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo, foi pioneiro na aplicação dos princípios do desenvolvimento sustentável.

O programa PLANET 21, de uma das maiores redes hoteleiras do mundo, é um exemplo notável de estratégias de gestão ambiental e traz 21 compromissos para um desenvolvimento sustentável, entre eles:

Saúde: 63% dos hotéis utilizam produtos com rótulos ecológicos (produtos de manutenção, tintas ou revestimentos para o chão); 55% dos hotéis oferecem refeições equilibradas nos seus restaurantes; 78% dos hotéis organizam formações de prevenção para o pessoal.

Natureza: 84% dos hotéis têm duchas com reguladores do fluxo de água; 68% dos hotéis faz reciclagem; 197 hotéis participam de projeto de reflorestamento.

Carbono: 88% dos hotéis utilizam lâmpadas de baixo consumo em iluminação permanente; 93% dos hotéis acompanham e avaliam o seu consumo energético todos os meses; 27 hotéis utilizam energias renováveis e 20 destes possuem painéis solares térmicos;

Inovação: 91 hotéis têm, pelo menos, 3 elementos ecológicos nos seus quartos (a roupa de cama, a roupa de banho ou o papel, por exemplo);

Desenvolvimento local: Na França, Alemanha, Reino Unido, Portugal, Suíça e na África do Sul, os hotéis oferecem bebidas quentes (chá, café, chocolate) com o rótulo de comércio justo; Mais de 5 000 colaboradores receberam formação sobre o combate ao turismo sexual envolvendo crianças; 60% dos hotéis adquirem e utilizam produtos

alimentares da região; **71%** dos hotéis preservam os ecossistemas locais, deixando, para tal, de consumir produtos do mar em vias de extinção

Emprego: **129** hotéis organizam formações de aperfeiçoamento de idiomas para os seus colaboradores; **109** hotéis organizam formações sobre riscos psicossociais.

Diálogo: **24%** dos hotéis em *franchising* estão em conformidade com o nível Standard da Carta 21 da rede hoteleira (ACCOR, s.d.)

Pelo exposto, evidencia-se a vantagem competitiva de algumas redes hoteleiras com relação à adoção de práticas e tecnologias sustentáveis em seus planos de gestão ambiental.

Os programas de gestão ambiental para meios de hospedagem são o início do processo que busca a sustentabilidade de destinos turísticos, uma vez que a hotelaria, segundo Dias e Pimenta (2005), representa o maior setor dentro da economia turística, portanto, deve ser vista como peça chave no processo de gestão sustentável dos destinos turísticos.

Como aponta o PNT (2013-2016):

No segmento corporativo, dados da Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas– ABRACORP (2012) evidenciam crescimento no mercado doméstico nos três principais produtos comercializados: aéreo, hospedagem e locação de veículo. Em passagens aéreas houve crescimento de 13,3% nas vendas em relação ao ano de 2011, totalizando R\$ 4,92 bilhões em vendas. Em hospedagem houve aumento de 20,1%, com vendas no valor de R\$ 2,02 bilhões, sendo que 40,2% foram para hotéis independentes. Por fim, na locação de veículos o aumento foi de 8,4%, com vendas no valor de R\$ 185,7 milhões.

A hotelaria paraibana acompanha o crescimento do segmento de hospedagem a nível nacional e tem demonstrado um grande aumento no número de hotéis, especialmente, na capital João Pessoa. Segundo dados da PBTUR (2013), o número de meios de hospedagem na cidade cresceu 268% nos últimos doze anos, passando de 35 estabelecimentos em 2001, para 94 em 2013. A pesquisa da PBTUR apresenta que dos 341 meios de hospedagens da Paraíba, 94 estão localizados na sua capital João Pessoa, o que representa 27,56% do total de estabelecimentos no Estado da Paraíba.

Pelos empreendimentos hoteleiros da capital serem empresas relativamente recentes, algumas têm adotado medidas socioambientais em seus projetos, como coleta seletiva de lixo; captação de água da chuva; uso de aquecimento de água através de placas solares; elevadores inteligentes; apoio a programas socioambientais; entre outros. Um exemplo notável que pode ser citado é um dos hotéis integrantes da pesquisa, o qual foi premiado com o título de “Hotel

sustentável do ano” pelo Guia quatro-rodas 2012, por adotar práticas sustentáveis desde a sua construção, até pela criação de programas voltados à responsabilidade socioambiental, além de ter recebido o selo ISO 14001.

Utilizando-se de um sistema de gestão ambiental, o hotel tem investido no marketing verde como forma de atrair consumidores mais exigentes e com uma preocupação voltada para a responsabilidade socioambiental, sendo assim, foi o hotel com o melhor desempenho nos quesitos de sustentabilidade avaliados durante esta pesquisa.

Apesar das iniciativas, um longo caminho ainda deve ser percorrido pelos meios de hospedagem para chegarem a um patamar adequado com relação a adoção de práticas sustentáveis. Parcerias com o poder público e organizações não-governamentais são a melhor forma de conseguir envolvimento dos vários atores que consomem e produzem no ramo da hospitalidade.

O presente trabalho tem o objetivo de analisar as principais tecnologias e práticas sustentáveis incorporadas aos hotéis em João Pessoa – PB, como ferramentas que almejam a sustentabilidade na gestão dos empreendimentos hoteleiros.

Avaliar a aceitação e participação dos hóspedes na utilização destas tecnologias e práticas, para valorizar a importância dada pelos consumidores da hotelaria com relação à responsabilidade socioambiental nos empreendimentos.

A discussão do trabalho busca, de forma interdisciplinar, fazer a correlação acadêmica entre a Administração, com a metodologia de gestão ambiental empresarial; as discussões sobre a sustentabilidade, através da lógica do desenvolvimento sustentável e sua correlação com a sustentabilidade no turismo; e o Direito, com as bases legais que permeiam a temática do trabalho.

A pesquisa levantou uma série de dados estatísticos relacionados às empresas participantes, que servirá como base para futuras pesquisas, como tempo de vida dos hotéis; dificuldades encontradas pelos proprietários na aplicação de tecnologias e práticas sustentáveis; a avaliação dos gerentes/proprietários sobre retorno positivo ao adotar tais práticas; entre outros.

Pela visita *in loco* e através da aplicação de questionários com os gerentes/proprietários, funcionários e hóspedes, foram obtidos resultados que compõe o Índice de sustentabilidade na Gestão Hoteleira (ISGH) de João Pessoa, além do Índice de Exigência dos Hóspedes no Quesito Ambiental (IEHQA).

2. TURISMO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

No turismo, assim como nos diversos ramos de atividades econômicas, a forma como os recursos naturais e culturais são consumidos, podem conduzir um empreendimento ou destino turístico ao fracasso ou sucesso, visto que as novas formas de apropriação cultural e a escolha por produtos que apresentem responsabilidade socioambiental são características que exigem ferramentas de gestão e controle das atividades desenvolvidas.

Para tal, a cadeia produtiva do turismo deve apropriar-se do conceito de sustentabilidade como chave para o desenvolvimento voltado para a qualidade ambiental, garantia de direitos básicos e equilíbrio econômico.

Sendo assim, faz-se necessário discorrer acerca da evolução dos conceitos de Desenvolvimento Sustentável e demonstrar como o turismo se apropria deste conceito e como tem grande potencial para ser um dos setores de maior aproximação das exigências deste paradigma.

2.1 Desenvolvimento sustentável

Desde o início da década de 1990, o termo “sustentável” passou a ser amplamente utilizado no debate sobre desenvolvimento, sobretudo em virtude da II Conferência Mundial sobre Meio ambiente e Desenvolvimento, realizada no Rio de Janeiro em 1992, e promovida pela Organização das Nações Unidas (ONU).

A discussão sobre meio ambiente e as ideias de crise ambiental começaram a surgir a partir do momento em que a teoria Malthusiana, de que os recursos não são infinitos, tornou-se realidade e quando a humanidade passou a ver que se continuasse a crescer da forma como vinha crescendo e o consumo continuasse aumentando, estaria se dirigindo ao esgotamento dos recursos naturais.

No surgimento do tema, diversas críticas foram feitas pelos movimentos sociais e ambientais quanto ao “economicismo” do desenvolvimento/crescimento, acreditando não ser possível atender às promessas do desenvolvimento econômico, com relação à superação das desigualdades sociais e os limites de utilização dos recursos naturais.

O marco inicial da construção do termo desenvolvimento sustentável surgiu com as primeiras publicações a virem à tona nos anos 60 e tornarem o assunto parte da

opinião pública, como é o caso do livro “*Primavera silenciosa*”, de Rachel Carson, em 1962.

A partir de então, diversos grupos passaram a discutir o tema e trazerem importantes contribuições, até que em 1972, um grupo de trinta especialistas, conhecidos como o Clube de Roma, lançou um relatório chamado “Limite do crescimento”, que trouxe previsões alarmantes, afirmando que se a humanidade continuasse com o mesmo crescimento populacional, taxa de mortalidade, produção de alimentos e forma de consumo, o planeta chegaria ao seu limite em aproximadamente 100 anos (MEADOWS *et al.*, 1973, p.11). Neste mesmo ano, foi realizada a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente, em Estocolmo, com a participação de 113 países, culminando com a criação do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA).

Esta conferência foi considerada um marco histórico político internacional no direcionamento da atenção das nações para políticas de gerenciamento ambiental.

Segundo a análise de Le Prestre (2005), quatro fatores foram decisivos para a realização de uma conferência internacional em defesa do meio ambiente:

- a) o aumento da cooperação científica nos anos 60, da qual decorreram inúmeras preocupações, como as mudanças climáticas e os problemas da quantidade e da qualidade das águas disponíveis;
- b) o aumento da publicidade dos problemas ambientais, causado especialmente pela ocorrência de certas catástrofes, eis que seus efeitos foram visíveis (o desaparecimento de territórios selvagens, a modificação das paisagens e acidentes como as marés negras são exemplos de eventos que mobilizaram o público);
- c) o crescimento econômico acelerado, gerador de uma profunda transformação das sociedades e de seus modos de vida, especialmente pelo êxodo rural, e de regulamentações criadas e introduzidas sem preocupação suficiente com suas consequências em longo prazo;
- d) inúmeros outros problemas, identificados no fim dos anos 1960 por cientistas e pelo governo sueco, considerados de maior importância, afinal, não podiam ser resolvidos de outra forma que não a cooperação internacional. São exemplos destes problemas as chuvas ácidas, a poluição do Mar Báltico, a acumulação de metais pesados e de pesticidas que impregnavam peixes e aves.

A conferência criou uma nova dinâmica nas atitudes dos países na busca por soluções eficazes a estas questões, além de trazerem importante contribuição na sensibilização dos países em desenvolvimento, em sua responsabilidade neste processo.

Foi muito perceptível durante o encontro a diferença entre países ricos e pobres com relação aos problemas ambientais, em que os países ricos, que após séculos de exploração desenfreada dos recursos naturais, queriam a redução e controle

internacional rígido da poluição, e os países pobres, que começavam a ter alguma melhora competitiva em termos econômicos, criticavam tais medidas, alegando que seria um impedimento ao seu desenvolvimento.

Como evidencia GONÇALVES (2004, p.46):

[...] até hoje a Conferência de Estocolmo é considerada uma evolução do pensamento ambientalista. Sua principal contribuição foi o estímulo a uma mudança de enfoque: de uma atitude popular e panfletária, o ambientalismo passou para uma etapa de procura por alternativas reais.

Ainda neste contexto surgiram diversas terminologias, como exemplo o “ecodesenvolvimento”, que concatenaram para o atual termo Desenvolvimento Sustentável, que veio a surgir em 1987 através da Comissão Mundial das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento, chamado “Nosso futuro comum” e também conhecido como “Relatório de Brundtland”, o qual o define como: “O desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades” (WCED, 1987).

Tal definição volta-se para o fato de que o paradigma de apropriação dos recursos naturais a qualquer custo deve ser convertido em uma nova postura ética internacional, em que o ideal de atendimento das necessidades básicas deve ser buscado a qualquer custo e que a proteção internacional do meio ambiente passe a ser um direito humano fundamental, inclusive regulamentado a nível local, nacional e internacional, para que, somente assim, a qualidade de vida da humanidade chegue a um patamar aceitável e que possa obter ganhos significativos tanto pelas gerações atuais, como pelas futuras.

Contudo, a continuidade da hegemonia do sistema capitalista e as formas de consumo exacerbadas que regem a sociedade na atualidade, nos levam a crer que o atingimento desta forma de desenvolvimento tem-se tornado, cada vez mais, uma utopia e que o termo desenvolvimento, por si só, vem atrelado à ideia de que no processo de desenvolvimento o interesse das minorias exploradoras irá sobrepor-se aos da maioria explorada.

Diversas críticas são feitas a respeito do termo desenvolvimento, inclusive vendo-o como um mito, que de acordo com Furtado (1996, p.9), “a noção hegemônica do desenvolvimento – a qual confunde desenvolvimento com crescimentos econômico –

tem base apenas econômica, limitando a plena concepção da realidade”. Para Furtado (op. cit.), a preocupação exacerbada com o progresso tecnológico deixa à sombra questões sociais, culturais e de impactos do meio físico (ambientais).

Pela fragilidade do conceito de desenvolvimento e pela não compatibilidade deste com os anseios de atendimento das necessidades humanas mais básicas, justifica-se a transição para o conceito de desenvolvimento sustentável, que segundo Sachs (2004), exige uma mudança imediata de paradigma.

Diversas controvérsias giram em torno da viabilidade da proposta de Desenvolvimento Sustentável, principalmente quando grande maioria dos países tem uma sociedade capitalista, desigual, predatória, utilitária-economicista e não participativa.

Seguindo a ordem cronológica, outro evento de grande importância foi a Eco-92, realizada no Rio de Janeiro de 3 a 14 de junho de 1992 e que dentre as várias discussões realizadas e o grande legado de documentos deixados durante os onze dias de evento, vale destacar a Agenda 21, que estabeleceu planos de ação e estratégias de implantação para a sustentabilidade ambiental, e teve como principal objetivo, criar um novo padrão de desenvolvimento ambientalmente racional.

As ações da Agenda 21 são pensadas globalmente, mas adaptadas às necessidades nacionais e locais. Assim, a agenda brasileira prioriza programas de inclusão social, sustentabilidade rural e urbana, preservação de recursos naturais e ética política.

No escopo da sustentabilidade corporativa, a Agenda 21 trouxe importante contribuição na forma de como as empresas podem buscar soluções para problemas socioambientais. Este documento voltou-se para a elaboração de metas, tanto de melhorias nos planos de gestão estratégica das empresas no que se refere à questão ambiental, e, sendo assim, buscando soluções para a ecoeficiência e avanços na qualidade ambiental, quanto para a criação de pactos que tenham como foco a responsabilidade social, atualmente entendida por alguns pelo conceito de cidadania empresarial, e que faça com que a produção siga um aperfeiçoamento progressivo nos padrões de distribuição de renda.

A partir desta conferência, o termo desenvolvimento sustentável vem sendo agregado a políticas de gestão que busquem atender às novas exigências a este incorporadas, saindo de mero discurso acadêmico e ambientalista, para planos de governo e estratégias empresariais.

É possível perceber que dentre as diversas definições criadas para o tema Desenvolvimento Sustentável, cada segmento procura criar um conceito que, segundo levanta Montibeller (2001), traz para si a aplicação que considera mais conveniente.

No decorrer da construção epistemológica do termo desenvolvimento sustentável, podemos destacar a ideia de Sachs, que discutindo a questão, aponta oito dimensões de sustentabilidade que devem ser levadas em consideração na produção deste novo paradigma, sendo cada dimensão descrita de acordo com as suas características:

- 1) *Social*: que se refere ao alcance de um patamar razoável de homogeneidade social, com distribuição de renda justa, emprego pleno e/ou autônomo com qualidade de vida decente e igualdade no acesso aos recursos e serviços sociais.
- 2) *Cultural*: referente a mudanças no interior da continuidade (equilíbrio entre respeito à tradição e inovação), capacidade de autonomia para elaboração de um projeto nacional integrado e endógeno (em oposição às cópias servis dos modelos alienígenas) e autoconfiança, combinada com abertura para o mundo.
- 3) *Ecológica*: relacionada à preservação do potencial do capital natural na sua produção de recursos renováveis e à limitação do uso dos recursos não renováveis.
- 4) *Ambiental*: trata-se de respeitar e realçar a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais.
- 5) *Territorial*: refere-se a configurações urbanas e rurais balanceadas (eliminação das inclinações urbanas nas alocações do investimento público), melhoria do ambiente urbano, superação das disparidades inter-regionais e estratégias de desenvolvimento ambientalmente seguras para áreas ecologicamente frágeis.
- 6) *Econômica*: desenvolvimento econômico intersectorial equilibrado, com segurança alimentar, capacidade de modernização contínua dos instrumentos de produção, razoável nível de autonomia na pesquisa científica e tecnológica e inserção soberana na economia internacional.
- 7) *Política (Nacional)*: democracia definida em termos de apropriação universal dos direitos humanos, desenvolvimento da capacidade do Estado para implementar o projeto nacional, em parceria com todos os empreendedores e um nível razoável de coesão social.
- 8) *Política (Internacional)*: baseada na eficácia do sistema de prevenção de guerras da ONU, na garantia da paz e na promoção da cooperação internacional, Pacote Norte-Sul de co-desenvolvimento, baseado no princípio da igualdade (regras do jogo e compartilhamento da responsabilidade de favorecimento do parceiro mais fraco), controle institucional efetivo do sistema internacional financeiro e de negócios, controle institucional efetivo da aplicação do Princípio da Precaução na gestão do meio ambiente e dos recursos naturais, prevenção das mudanças globais negativas, proteção da diversidade biológica (e cultural), gestão do patrimônio global, como herança comum da humanidade, sistema efetivo de cooperação científica e tecnológica internacional e eliminação parcial do caráter *commodity* da ciência e tecnologia, também como propriedade da herança comum da humanidade (SACHS 2002, p. 71-73).

A partir destas dimensões Sachs nos demonstra um desenvolvimento a partir de

uma nova proposta, trazendo uma alternativa à ordem econômica mundial, dando mais importância ao desenvolvimento de base local, na busca de redução da dependência técnica e cultural dos países menos desenvolvidos.

Nesta construção conceitual é importante destacar o trecho do relatório Nosso Futuro Comum (1991, p.49), que serviu como base para a formulação da Agenda 21 e que afirma que:

Em essência, o desenvolvimento sustentável é um processo de transformação no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender às necessidades e aspirações humanas.

Através destes diversos fatores e da contextualização aqui exposta que contribuíram para a construção do conceito de desenvolvimento sustentável, Silva (2006, p.17), o define como o:

(...) resultado da interação social em um determinado espaço, com bases culturais "cultivadas" no decorrer do tempo, com finalidades econômicas e obedecendo às instituições reconhecidas naquela sociedade e considerando a manutenção do estoque ambiental existente.

Seguindo o escopo das ideias de Sachs, Furtado e Silva, o termo desenvolvimento sustentável passa a ser entendido como um processo pelo qual determinada parcela da população desenvolve as suas capacidades individuais e coletivas através do usufruto dos recursos naturais de forma equilibrada e que respeite a capacidade de depuração do ambiente em que está inserida, atenda suas necessidades de acordo com suas especificidades culturais, e que tais atividades possam proporcionar equilíbrio financeiro para a perpetuação deste ciclo.

Nesta busca por uma “nova ordem mundial”, dentre os diversos setores da economia, o turismo é um dos que tem o maior potencial em atingir os objetivos propostos na busca pelo desenvolvimento sustentável, uma vez que a diversidade cultural; a capacidade de utilização da natureza em seu estado mais equilibrado; a possibilidade de distribuição de capital, além da dimensão político-espacial, fazem do turismo um segmento envolto de capacidades que o diferencia dos demais na tentativa de se alcançar esse novo paradigma.

Sendo assim, torna-se o principal desafio dos envolvidos com o setor de turismo, tanto do poder público, quanto do privado e terceiro setor, criar ações conjuntas que através do engajamento dos mesmos e com a participação popular, possam realizar uma mudança na forma de pensar e agir acerca do

desenvolvimento, incorporando, cada vez mais, os ideais da sustentabilidade.

2.2 Turismo sustentável

O setor do turismo, através da enorme teia de agentes e consumidores, vem adotando o conceito de desenvolvimento sustentável atrelado à noção de garantia de direitos individuais; equilíbrio ecológico; coerência econômica e planejamento responsável.

Através deste enfoque, o turismo passa a ter um papel de equilíbrio entre a geração de oportunidades a partir da capacidade criativa de cada comunidade, devendo ser estimulado pelo associativismo e, sobretudo, empreendedorismo daqueles que têm menos condições de se lançar ao mercado, respeitando os limites ambientais de autodepuração de cada região e as tradições culturais de cada povo.

Para a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2004):

[...] o desenvolvimento sustentável do turismo é um processo contínuo que requer monitoramento constante dos impactos que a atividade pode causar, de modo que, com ações de manejo, seja possível minimizar os impactos negativos e maximizar os benefícios potenciais, introduzindo medidas preventivas ou de correção de rumos. Esse processo requer a participação e o comprometimento de todos os atores envolvidos com o turismo, principalmente o poder público, que deve incentivar e apoiar o processo, estimulando a participação da sociedade por meio da construção de consensos. Portanto, os produtos turísticos sustentáveis são desenvolvidos em harmonia com o meio ambiente e culturas locais, de forma que estes se convertam em permanentes beneficiários, e não meros espectadores de todo o processo.

Nesta busca pelo desenvolvimento sustentável do turismo, idealizada pela OMT, uma série de instrumentos vêm sendo criados para garantir a efetivação da participação popular no processo de planejamento e organização de espaços turísticos, além da criação de unidades fiscalizadoras que dão suporte ao correto direcionamento de esforços físicos e financeiros em determinados projetos turísticos.

Como exemplos das iniciativas que visam um planejamento democrático de destinos, podem-se citar os Conselhos municipais/estaduais/federais/internacionais de turismo que devem ser constituídos, por entidades governamentais, sociedade civil organizada, organizações não governamentais e pela iniciativa privada e que exercem, quando bem estruturados e eficazes, importante papel na idealização/realização de políticas fundamentadas nos princípios da sustentabilidade levantados por Sachs.

Diversos organismos internacionais como o Programa das Nações Unidas para o Meio ambiente (PNUMA), Organização Mundial do Turismo (OMT), Rainforest Alliance (certificadora de instituições que praticam o turismo sustentável), entre outros, têm contribuído com as bases conceituais e produzido cartilhas de boas práticas na gerência de questões ambientais no turismo, inclusive com algumas voltadas para o setor hoteleiro. Dentre estes, vale ressaltar a referência que a cartilha de Economia verde do PNUMA faz a respeito do turismo sustentável quando cita que:

Turismo sustentável descreve as políticas, práticas e programas que levem em conta não só a expectativas dos turistas em relação à gestão responsável dos recursos naturais (demanda), mas também as necessidades de comunidades que apoiam ou são afetados pelos projetos turísticos e ambientais (produtores). Turismo sustentável aspira, assim, a ser mais eficiente em termos energéticos e ter mais "qualidade climática" (por exemplo, utilizando energias renováveis); consumindo menos água; minimizando o desperdício; conservando a biodiversidade, o patrimônio cultural e os valores tradicionais; apoiando compreensão intercultural e a tolerância, gerando renda local e integrando as comunidades locais, com vista a melhorar meios de subsistência e reduzir a pobreza (PNUMA, 2011, p.416, tradução do autor).

Seguindo o conceito do PNUMA, verifica-se que o turismo sustentável é pensado de forma a beneficiar todos os envolvidos no processo, especialmente na garantia das necessidades básicas, tanto dos visitantes, como da população local, o que em muitos casos não é observado, principalmente na instalação de grandes empreendimentos planejados de forma indevida, localizados em áreas com dificuldade de gerenciamento de resíduos sólidos, tratamento de água e esgoto, acessibilidade, falta de empregos, entre outras, fazendo com que o turismo se aproprie do espaço e aumente ainda mais as dificuldades enfrentadas pela comunidade local.

Formas como estas, em que o planejamento turístico é inadequado, além de perdas socioambientais, em muitos casos, acabam acarretando o surgimento do sentimento de "xenofobia" nos residentes locais de determinada região, uma vez que os turistas passam a serem vistos como os vilões pelo aumento da especulação imobiliária, pelo aumento da inflação no preço das mercadorias, entre outros fatores que acabam acarretando uma série de problemas associados e que caminham em oposição aos ideais de desenvolvimento sustentável.

Em nível nacional, o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável (CBTS), fundado em julho de 2002, durante o terceiro *Workshop* de Certificação do Turismo

Sustentável estabeleceu uma série de princípios que fundamentam o turismo sustentável, na busca por uma certificação independente baseada na realidade do Brasil, sendo estes:

Respeitar a legislação vigente: o turismo deve respeitar a legislação vigente, em todos os níveis, no país, e as convenções internacionais de que o país é signatário.

Garantir os direitos das populações locais: o turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazos, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas.

Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade: em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e dos processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente.

Considerar o patrimônio cultural e os valores locais: o turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico-cultural das regiões e localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e os valores culturais, colaborando para seu desenvolvimento.

Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos: o turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.

Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes: o turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecidos.

Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis: o turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócio visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas, em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão. (CONSELHO NACIONAL DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA, 2005 p. 25-26).

A criação destes princípios foi de extrema relevância para o turismo nacional brasileiro, uma vez que os empreendimentos e destinos deixaram de depender de certificações internacionais, que em alguns casos trazem extrema rigidez nos critérios, pois se baseia em realidades bastante distintas da brasileira, ainda pela redução do custo de ter-se uma certificação, uma vez que as internacionais possuem custos mais elevados, além do que, por abrir precedentes para que o turismo nacional adquira características de responsabilidade socioambiental tanto por quem investe quanto por quem consome.

Lançado dois anos após a criação do documento “Turismo sustentável e o alívio da pobreza no Brasil, (2005)”, o qual trouxe a preocupação com a inclusão social

como ponto central dos objetivos a serem alcançados pelo programa, o Ministério do turismo (2007, p.20), em seu Programa de regionalização do turismo, buscou desenvolver estratégias de direcionamento de políticas públicas voltadas à sustentabilidade do destino Brasil e, para tal, também levantou algumas proposições acerca do conceito de turismo sustentável e o subdividiu em quatro princípios:

Sustentabilidade ambiental: assegura a compatibilidade do desenvolvimento com a manutenção dos processos ecológicos essenciais à diversidade dos recursos.

Sustentabilidade sociocultural: assegura que o desenvolvimento aumente o controle das pessoas sobre suas vidas, preserve a cultura e os valores morais da população e fortaleça a identidade da comunidade. Tem por objetivo construir uma civilização mais igualitária, ou seja, com mais equidade na distribuição de renda e de bens, de modo a reduzir o abismo entre os padrões de vida dos ricos e dos pobres.

Sustentabilidade econômica: assegura que o desenvolvimento seja economicamente eficaz, garanta a equidade na distribuição dos benefícios advindos desse desenvolvimento e gere os recursos de modo que possam suportar as necessidades das gerações futuras.

Sustentabilidade político-institucional: assegura a solidez e continuidade das parcerias e compromissos estabelecidos entre os diversos agentes e agências governamentais dos três níveis de governo e nas três esferas de poder, além daqueles atores situados no âmbito da sociedade civil.

A partir destas ideias, pode-se perceber que o turismo é um segmento de grande potencial para a geração de divisas, mas que ao mesmo tempo, se planejado sem levar em conta os critérios apresentados, tem grande potencial para causar danos ambientais e socioculturais a determinada região.

Cabe ressaltar que o ideal do desenvolvimento sustentável encontra uma série de obstáculos no contexto político-econômico atual, e um longo caminho de intensas mudanças individuais e coletivas será necessário para nos aproximarmos da sustentabilidade em qualquer ramo de atividade econômica, especialmente no turismo.

Dentre os diversos ramos de atividades econômicas do turismo, os meios de hospedagem são os que geram maior circulação de capital e que mais consomem recursos naturais, especialmente os grandes hotéis e *resorts*.

Como sugere Vieira (2004, p.9):

A hotelaria é um segmento que está muito propenso a desperdiçar. A grande maioria dos hóspedes ainda não tem uma consciência voltada para a economia. Cuidados com detalhes que podem parecer pequenos, para um hotel poderão representar gastos incalculáveis como: banho demorado, água correndo no lavatório sem preocupação com o consumo que isso representa, ar-condicionado funcionando com portas e janelas abertas e outras formas de desperdiçar que fogem do controle da gerência.

Seguindo este raciocínio, não é difícil perceber que a forma de consumo realizada nos meios de hospedagem é feita de forma contrária ao que se espera do consumo consciente e preocupado com a preservação dos recursos naturais, da geração de resíduos, e da melhor distribuição de renda.

Os exemplos citados por Vieira são alguns dos muitos que podem ser apresentados e demonstram como o turismo tem um longo caminho a ser percorrido para se aproximar do ideal de desenvolvimento sustentável e de como a hotelaria tem um grande poder de mudança de hábitos de consumo na sociedade, desde que planejada de forma responsável e voltada ao atendimento dos princípios de sustentabilidade levantados.

Afirma Garcia (2012), “aos poucos, a hotelaria está acordando e dando maior atenção à necessidade de dedicar recursos e foco estratégico aos dois grandes pilares da sustentabilidade: meio ambiente e entorno social”.

É importante reconhecer que nenhuma ação é pequena ou irrelevante, mas é óbvio que as iniciativas que partem de associativismo terão alcance e repercussão maiores.

3. GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELEIRA

3.1 Breve histórico da gestão ambiental empresarial

O surgimento das empresas manufatureiras e a mudança das formas de produção artesanal para a produção por máquinas, especialmente as movidas a vapor, fizeram com que, em meados do século XVIII, o mundo passasse por um divisor de águas na história, que influenciou mudanças significativas na dinâmica social e ambiental na época, sendo esse processo conhecido como revolução industrial.

A eficiência dos processos produtivos e a maximização dos lucros foram a única preocupação das organizações neste período e, até certa altura, nos séculos seguintes (somente por volta dos anos 60), a mentalidade do empresariado acerca da finitude dos recursos começou a mudar.

A forma como a consciência ecológica passou por mudanças na sociedade, governos e, até mesmo, nas empresas, foi um dos processos decisivos no aumento a restrições, cada vez mais severas, impostas às antigas formas de gestão empresarial.

O principal fator das mudanças da forma de responsabilizar as organizações por danos ambientais foram os desastres naturais ocasionados por grandes empresas e que tiveram repercussão na mídia internacional, causando desconforto popular e forçando a criação de legislações específicas no intuito de evitar prejuízos ambientais.

Dentre os principais desastres causados, pode-se destacar o lançamento de mercúrio ocorrido no Japão, nos anos cinquenta, e que deixou mais de setecentos mortos e cerca de nove mil doentes crônicos; o acidente nuclear de Chernobyl (Ucrânia), em 1986, que deixou 29 mortos, 200 condenados a morte, 135.000 casos de câncer e cerca de 35.000 mortes subsequentes; além de alguns outros que foram destaques na mídia internacional e fizeram história na luta do ambientalismo mundial.

A crise energética dos anos 70, ocasionada pelo aumento do preço do petróleo no comércio mundial, fez surgir uma necessidade de desenvolvimento de novas fontes de energias (renováveis) e em vários países a adoção de práticas de racionalização de energia tornou-se uma obrigação. Como aponta Gonçalves

(2004a, p.28) “[...]é neste contexto que surge a ‘abordagem de ecodesenvolvimento’, atualmente conhecido como Desenvolvimento Sustentável”.

Ainda segundo Gonçalves (2004b, p.28), após a crise energética começaram a surgir os selos ecológicos, primeiramente no Holanda, mas sem grande repercussão, algum tempo depois, na Alemanha, surgiu o selo Anjo Azul (*Blauer Engel*), destinado a rotular produtos ecologicamente corretos, e com bem mais visibilidade.

Na sequência cronológica, a legislação ambiental começou a tomar corpo e na década de 70, nos EUA, diversas leis foram criadas, como a que obrigava os grandes empreendimentos que viessem a se instalar que apresentassem um Estudo de Impactos Ambientais (EIA), além da criação da Lei do ar puro (*Clean Air Act*), Lei da Recuperação e Conservação de Recursos (*Resource Conservation and Recovery Act*), entre outras (GONÇALVES, 2004).

Neste determinado contexto, observa-se o atendimento à variável ambiental como forma de cumprimento de uma legislação impositiva e restritiva, e não como um diferencial competitivo e parte de uma política de gestão empresarial.

Em nível nacional, a preocupação das empresas na tomada de atitudes que atendessem à legislação, somente veio a ocorrer nos anos 90, após a formulação da Constituição Federal de 1988. Como aponta Donaire (2012, p. 67), “[...] no Brasil a preocupação com a variável ambiental, por parte das empresas, que tenha resultado em alterações em suas estruturas organizacionais é relativamente recente, não atingindo, em sua grande maioria, 15 anos de existência”.

Ainda de acordo com Donaire (op. cit. 67):

[...] a interiorização da questão ambiental é fruto, num primeiro momento, de influências externas, provenientes da legislação ambiental e das pressões exercidas pela comunidade nacional e internacional que resultam, como consequência, em repercussões no nível interno das organizações.

Na busca da interiorização da questão ambiental, as empresas passaram por diversas dificuldades, entre elas, a falta de incentivos públicos para aqueles que adotem medidas voltadas ao planejamento ambiental, além de falta de compromisso dos colaboradores, entre outros quesitos, o que necessitou de Sistemas de gestão específicos voltados para este fim, fazendo com que surgissem os Sistemas de Gestão ambiental (SGAs).

3.2 Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs)

Dentro do contexto recente, em que o atendimento às novas investidas dos órgãos ambientais, relacionadas à redução de impactos ambientais e o surgimento de um mercado altamente competitivo, que obriga mudanças estratégicas voltadas ao fator ambiental nas organizações, os SGAs surgem como importante ferramenta gerencial aos empresários que buscam responder a esta nova “cultura organizacional” criada a partir dos movimentos sociais de cunho ambiental.

A respeito da definição do SGA, a ISO aponta que:

[...] é um meio gerencial que as empresas dispõem para obter o controle e o acompanhamento organizacional ambiental. Pode ser entendido como um conjunto de ações (procedimentos e controles) e recursos (humanos, financeiros, materiais) organizados e que tem como objetivo garantir que os produtos e atividades da empresa sejam ecologicamente corretos. É um sistema criado para implementar e acompanhar as atividades de proteção ambiental. Suas diretrizes são: organizar, planejar, atribuir responsabilidade, prever recursos materiais e humanos, determinar procedimentos para atender assim, a uma “Política Ambiental” e as expectativas de desempenho, conforme as exigências da ISO 14001 (ABNT, 2001, p.2”).

Através da implantação dos SGAs, as organizações têm buscado a redução de custos, melhorias da qualidade de vida dos funcionários (interna) e dos consumidores (externa), além de uma imagem empresarial competitiva, em um mercado, cada vez mais exigente, em termos ambientais.

É importante frisar que além do atendimento às exigências da norma ISO 14001, as organizações que buscam certificação socioambiental devem realizar um processo de melhoria contínua dentro do atendimento à Política ambiental definida. Este processo é conhecido como PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), traduzido como Planejar, Implementar, Verificar e Agir, e tem por objetivo o monitoramento, avaliação e realizar correções necessárias à manutenção do sistema, como ilustra a figura 01.

Figura 01 - ciclo Plan, Do, Act and Chec



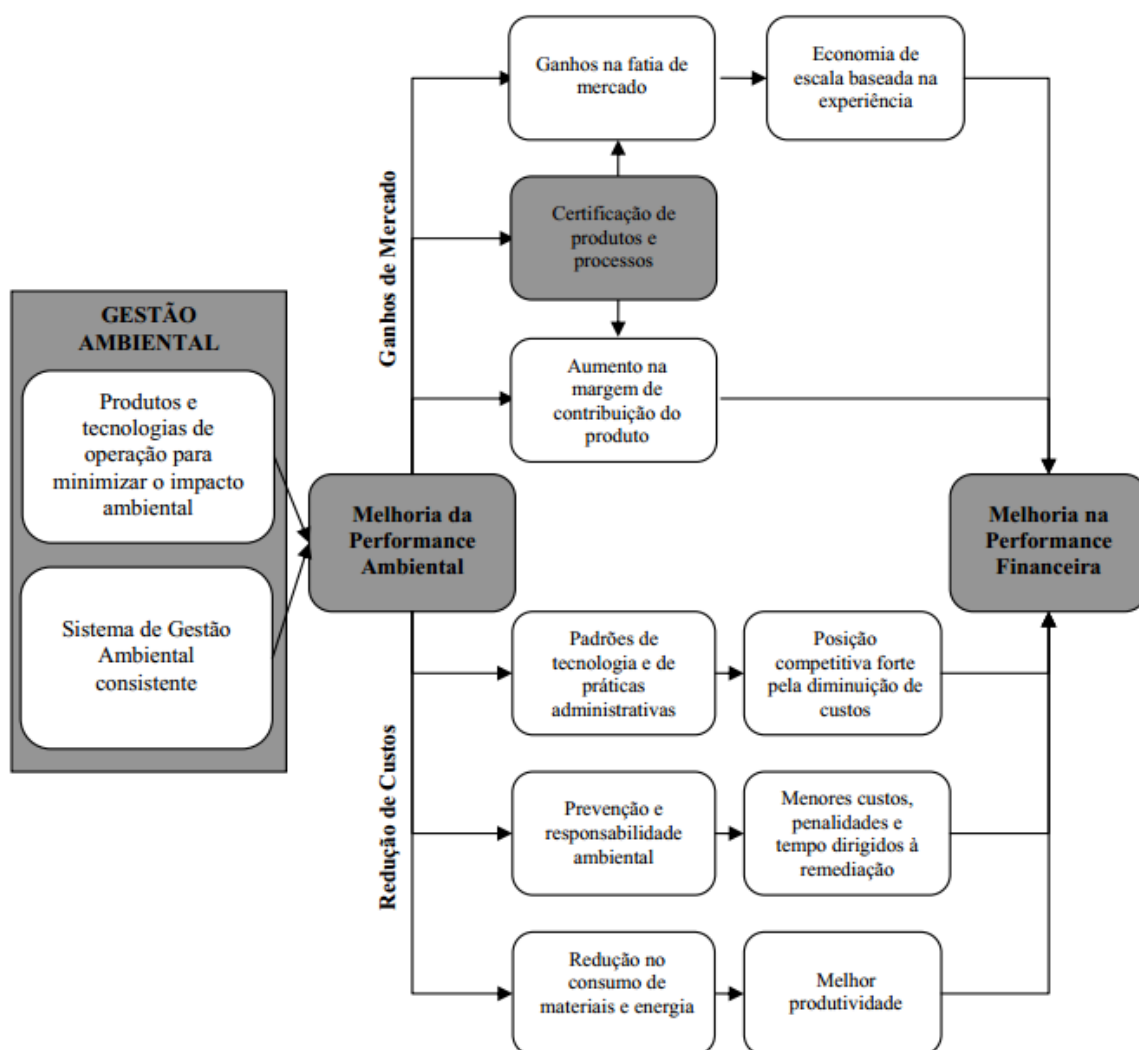
Fonte: Adaptado de PCTS, 2004.

Sob a perspectiva estratégica, como apontam Klassen e McLaughlin (1996, p. 567):

A gestão ambiental é significativo componente das estratégias funcionais, particularmente as operacionais e, como parte da estratégia corporativa, afeta o desempenho ambiental que, ao tornar-se de conhecimento público, passa a ser observada e avaliada pelo mercado. Assim, a gestão ambiental afeta ambos os componentes, estruturais e de infraestrutura, envolvendo escolha de produtos, tecnologia de processos e sistemas de gestão. Com as mudanças nos componentes através da gestão ambiental, o desempenho financeiro é afetado tanto pela redução de custos como por ganhos de mercado (Figura 01).

Reis (2002), corrobora com este ponto de vista, atentando para o fato de que ao se possuir um SGA sistematicamente estruturado, abre-se um registro em que pode ocorrer redução de custos, devido à eliminação ou minimização de desperdícios, e/ou aumento de receitas, como consequência da melhoria da imagem da empresa no mercado e a melhor aceitação de seus produtos.

Figura 02 - relação entre Gestão ambiental e rentabilidade da empresa



Fonte: Klassen e McLaughling (1996, p.1202).

Como pode ser verificado, a Gestão ambiental empresarial, quando desenvolvida através de um Política ambiental consistente e em acordo com a realidade da organização, cria uma cadeia de processos que atendendo às demandas de melhoria na performance ambiental, possivelmente induzem a melhorias na performance financeira, que é o principal foco das organizações empresariais.

Já existem indícios de que a gestão ambiental das organizações brasileiras está se desenvolvendo e alcançando níveis que podem superar as obrigações legislativas, as chamadas “tecnologias de controle” (ROHRICH; CUNHA, 2004).

Nesta perspectiva, evidencia-se a importância das normas jurídicas de controle e prevenção de impactos ambientais, bem como da garantia de direitos individuais e coletivos no processo de mudança a um novo paradigma organizacional, além de demonstrar que a mudança na consciência dos consumidores com respeito à

responsabilidade empresarial, vem exigindo um melhor tratamento por parte das organizações com as questões socioambientais.

3.3 Gestão ambiental em meios de hospedagem

3.3.1 Histórico da hotelaria mundial/brasileira

Os desejos de viajar pelos mais variados motivos, como por razões comerciais, políticas, religiosas, de expansão de fronteiras, entre outras, sempre foi uma constante na história da humanidade.

Desde os primeiros relatos de viagens em grupos organizados até as grandes cadeias hoteleiras, com seus diversos ramos de atuação e que se inserem em complexos conglomerados comerciais, a atividade de hospedagem passa por diversos momentos e caracteriza-se no mais importante ramo econômico dentre as diversas atividades do turismo.

Para diversos autores, como Duarte (1996) e Castelli (1999), o marco inicial no processo de hospedagem com viés econômico inicia-se a partir dos jogos olímpicos da Grécia antiga, quando grandes grupos de viajantes deslocavam-se para prestigiar o evento e sua estada em cidades diferentes das de suas residências era de dias ou semanas, o que trouxe importante contribuição ao desenvolvimento do turismo mundial.

O mais antigo registro a respeito da hospedagem organizada, data da época dos Jogos Olímpicos, que consistia de um abrigo de grandes dimensões, em forma de choupana denominada *Ásylon* ou Asilo, que era um local inviolável com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas. (ANDRADE, 2002).

Uma grande mudança na forma de evolução dos meios de hospedagem começou a partir da revolução industrial, na qual, através da expansão do capitalismo, a hospedagem tornou-se atividade estritamente econômica e passou a ser explorada de forma mais comercial, principalmente pelo fato de que houve um grande crescimento econômico nesse período, o que elevou a renda de boa parte da população, aumentando o número de viajantes potenciais.

Outro fator importante no aumento do número de viajantes, e por conseguinte, no desenvolvimento de meios de hospedagem, transporte e entretenimento, foi a

conquista de direitos trabalhistas, trazendo a possibilidade de férias, e novas formas de lazer, o que fez com que a oferta de passageiros reduzisse os preços dos deslocamentos.

Seguindo a evolução, no século XVIII, os hotéis começaram a contratar mão-de-obra, cada vez mais especializada, para o ramo da hospedaria, e somente no século XIX, o *Staff*, formado por camareiras, recepcionistas, gerentes, entre outros, começa a existir.

Segundo revelaram Andrade et al. (2000, p.8):

[...]no final do século XIX, os hotéis passaram a concentrarem-se próximos às estações ferroviárias, criando uma forte ligação comercial entre o modal de transporte ferroviário e as empresas de meios de hospedagem, fazendo surgir os primeiros acordos comerciais entre os diferentes ramos de atividades comerciais do turismo. Neste mesmo contexto, os autores apontaram para o surgimento do quarto com banheiro privativo (apartamento).

Outro fator que trouxe grande expansão do número de hotéis no mundo, e em especial nos Estados Unidos da América e na Europa, foi o desenvolvimento, no século XX, dos transportes aéreos, culminando na entrada em operação dos *Boeing 747*, nos anos 1969/1970, o que contribuiu significativamente para o aumento do número de viagens e, por conseguinte, pela maior demanda por meios de hospedagem.

No Brasil, a hotelaria teve como marco inicial o período colonial, quando os casarões, fazendas, conventos e, em especial, os “ranchos de beira de estrada” serviram como hospedaria para os viajantes.

O grande fluxo de pessoas no Brasil, como levantou Andrade et al. (2000), passou a ocorrer após a abertura dos portos, em resposta à chegada da Família Real portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808, o que levou ao surgimento de casas de pensão, hospedarias e tavernas, para atender aos viajantes que aqui chegavam e se deslocavam.

Uma das principais ações que trouxeram o desenvolvimento da hotelaria no Brasil foi o Decreto-Lei nº 1.100, de 23 de dezembro de 1907, no Rio de Janeiro, o qual concedia isenção fiscal, por sete anos, aos cinco primeiros hotéis que viessem a se instalar na cidade, e fazendo com que surgisse o primeiro grande hotel, chamado *O Avenida*, que através dos seus 220 apartamentos foi pioneiro no mercado de meios de hospedagem de grande porte.

No início da atividade hoteleira no Brasil, os grandes hotéis estavam diretamente

ligados às atividades de jogos de azar e dependiam do fluxo de visitantes que se hospedavam para usufruir das comodidades de seus cassinos, o que ocasionou o fechamento de várias destas empresas, após a proibição dos jogos de azar, em 1946.

Somente após a criação de dois importantes organismos para o turismo brasileiro, a EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) e o FUNGETUR (Fundo Geral de Turismo), em fevereiro de 1966, e outubro de 1971, respectivamente, foi que o ramo hoteleiro voltou a ter ascensão, especialmente, por conta de políticas de incentivos criadas para favorecer os empresários do setor.

A fase de solidificação da atividade comercial no Brasil deu-se nos anos 60 e 70 com a entrada de redes hoteleiras internacionais no mercado, trazendo competitividade e padrões de qualidade que elevaram, consistentemente, o nível de gestão destas empresas.

3.3.2 Sistemas de gestão ambiental aplicados à hotelaria no Brasil

Como constatado por Kirk (1996), o setor de hospitalidade não causa grandes problemas de poluição nem consome grandes quantidades de recursos não renováveis, não devendo, portanto, estar na linha de frente das preocupações ambientais. Segundo ele, as atividades deste segmento são constituídas por inúmeras pequenas operadoras que consomem, relativamente, pouca energia, água, alimentos, papéis e outros tipos de recursos, representando uma pequena parcela de poluição em termos de fumaça, ruído e poluentes químicos. Contudo, somados os impactos de todas essas operadoras, o segmento pode desenvolver um relativo potencial danoso ao meio ambiente.

No Brasil, a gestão do meio ambiente caracteriza-se pela desarticulação dos diferentes organismos envolvidos, pela falta de coordenação e pela escassez de recursos financeiros e humanos, para gerenciamento das questões relativas ao meio ambiente (DONAIRE, 2012).

Seguindo o pressuposto apresentado, pode-se perceber que o modelo de desenvolvimento adotado pelo Brasil, em especial após os anos cinquenta, em que o crescimento econômico em curto prazo era fator de modernização acelerada dos meios de produção e acarretaram grandes impactos ambientais negativos, foi responsável por um desenvolvimento marcado por diversas desigualdades sociais e

problemas de ordem ambiental.

Seguindo tal modelo de desenvolvimento adotado no século XX, o ramo da hotelaria, no Brasil, enveredou pelo mesmo viés ideológico e, em seu primeiro momento, demonstrou-se a par das questões ambientais, em que o carácter estritamente econômico compôs o cenário desta forma de atividade comercial.

Por falta de legislação específica, para ordenar a instalação de novos meios de hospedagem, diversas unidades hoteleiras foram construídas sem nenhuma restrição legal por parte de órgãos ambientais, o que fez com que dentre os primeiros grandes hotéis a se instalarem no Brasil, alguns, fossem responsáveis por grandes danos ambientais, que hoje são tratados com posturas completamente avessas às da época em que foram construídos, como o caso de um dos hotéis que fazem parte desta pesquisa.

Conforme Ferreira *apud* Gonçalves (2004), a legislação nacional, até 2002, não exigia, da maioria dos empreendimentos hoteleiros, a implantação de qualquer tipo de Sistema de Gestão Ambiental, fazendo com que as empresas voltadas exclusivamente para negócios e desprovidas de qualquer preocupação ambiental fossem igualadas e valorizadas da mesma forma que outros empreendimentos “ecologicamente corretos”, que investiram na conservação ambiental.

Sendo assim, torna-se um grande desafio convencer as organizações envolvidas no segmento hoteleiro – em grande parte formado por pequenos hotéis independentes -, a assumir uma postura ambientalmente correta.

O destaque da hotelaria em relação à adoção de práticas de gestão ambiental é ressaltado por Enz (1999, p. 72) que afirma que ações hoteleiras ambientalmente corretas serão a onda do futuro, por três motivos:

Primeiro, os operadores acreditam que operar de forma ambientalmente correta será a coisa certa a fazer. Segundo, outros operadores irão adotar essas práticas em virtude da regulamentação governamental. Por último, pelo fato de que, no futuro, muitos hóspedes irão demandar atitudes ambientalmente corretas.

A partir do exposto por Enz, pode-se perceber que esta já é uma realidade atual e que a regulamentação governamental já existe, apesar da pouca eficiência dos órgãos fiscalizadores em garantir o cumprimento das mesmas, e ainda, que grande parte dos hóspedes demanda atitudes dos empresários voltadas à resolução dos problemas ambientais existentes, além de que, já existe um novo olhar por parte dos

operadores com relação aos problemas ambientais e a importância em mitigá-los.

Neste sentido, algumas iniciativas foram tomadas e sistemas de gestão ambiental foram criados e vêm sendo desenvolvidos no Brasil, sendo os quatro principais o sistema de gestão ambiental baseado na Produção Mais Limpa (P+L); Sistema de gestão ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza”; Sistema de gestão ambiental autônomo; e Sistema de gestão ambiental baseado na norma série ISO 14000.

3.3.2.1 Sistema de Gestão Ambiental de Produção Mais Limpa (P+L)

Criada no final de 1999 e coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), a Rede Brasileira de Produção Mais Limpa (RBPL) promove o desenvolvimento sustentável e dedica-se a difundir o conceito de ecoeficiência e a metodologia de *Produção Mais Limpa* (PmaisL) como instrumentos para aumentar a competitividade, a inovação e a responsabilidade ambiental no setor produtivo brasileiro. (CEBDS, 2002)

O princípio básico da metodologia de *Produção Mais Limpa* é eliminar a poluição durante o processo de produção, não no final. A razão: todos os resíduos que a empresa gera custam-lhe dinheiro, pois foram comprados a preço de matéria-prima e consumiram insumos como água e energia. Uma vez gerados, continuam a consumir dinheiro, seja sob forma de gastos de tratamento e armazenamento, seja sob formas de multas pela falta desses cuidados, ou ainda pelos danos à imagem ou reputação de uma empresa (CEBDS, 2004).

O grupo de empresas que compõe o quadro de associados da CEBDS tem grande representação no cenário nacional, chegando a responder por quase 40% do PIB do Brasil. Elas atuam nas mais variadas atividades - capital financeiro, energia, transporte, siderurgia, metalurgia, construção civil, bens de consumo em geral e prestação de serviços (CEBDS, 2002). Vale ressaltar que dentre os associados não existe qualquer representação de grupos hoteleiros, apesar de que serem grupos empresariais responsáveis por grande geração de resíduos e utilização de recursos naturais, principalmente a água.

A não participação das redes hoteleiras no CEBDS demonstra que o setor ainda não sentiu a necessidade de compor um conselho de extrema importância para a indústria, talvez pelo fato de não existir cobrança suficiente de seus consumidores, fornecedores e parceiros, e/ou por falta de obrigações legais.

3.3.2.2 Sistema de gestão ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza”

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) é uma das entidades mais antigas do turismo nacional. Desde seu surgimento, em 1936, sempre foi uma das mais atuantes do setor. Com 3.200 associados em todo o Brasil, a ABIH é uma entidade empresarial associativista, sem fins lucrativos. Representa um setor que oferece mais de 400 mil empregos diretos e pelo menos 1,5 milhão de ocupações indiretas. Fundada em 9 de novembro de 1936, tem sede em Brasília. Atua como um órgão técnico e consultivo na busca de solução para os problemas do setor e tem como missão fortalecer as relações institucionais com os poderes públicos, tanto na esfera do Executivo quanto na do Judiciário e do Legislativo, garantindo a defesa dos interesses do setor, como também investe na valorização da atividade econômica dos hoteleiros, promovendo a aproximação e a ampliação das oportunidades de negócios para todos seus associados (ABIH, s.d.).

De acordo com a ABIH (s.d.), o turismo no Brasil vem se desenvolvendo a partir das demandas de mercado que vem surgindo, especialmente nos a partir dos anos 90, em vez de um apresentar um desenvolvimento mais voltado ao planejamento.

A partir do explicitado, a ABIH resolveu fomentar a gestão ambiental nas empresas privadas de turismo no Brasil, particularmente as do ramo da hotelaria, por entender que o setor tem importante papel no turismo nacional, em especial por estar em interação constante com a comunidade, hóspedes, fornecedores, funcionários e parceiros, tornando-se, desta maneira, valoroso agente multiplicador. Nesse contexto, a entidade criou o *Programa Hóspedes da Natureza*, inspirado no projeto desenvolvido pela *International Hotel Environment Initiative* (IHEI), atualmente denominada *International Tourism Partnership* (ITP), criado na Inglaterra após a Eco-92, em que representantes de doze hotéis internacionais uniram-se, com o objetivo de divulgar e incentivar as práticas ambientais na hotelaria, que beneficiassem o meio ambiente e contribuíssem para dar competitividade ao segmento hoteleiro, garantindo, ao mesmo tempo, sucesso e lucratividade.

Amorim (2003), aponta que o programa brasileiro é representado por uma política definida como “conjunto de ações planejadas de modo a proporcionar a qualificação de pessoal, a implementação de projetos e a certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades socioambientais”.

Esta certificação distingue-se da conseguida através do cumprimento das

exigências ambientais das normas da série ISO 14000, contudo é um ponto de partida para esta certificação.

A adoção do Programa Hóspedes da Natureza poderá proporcionar ao hotel uma economia de até 30% de energia elétrica e 20% no consumo de água (AMORIM, 2003).

O programa traz um diferencial na aplicação do selo “Hóspede da Natureza”, com relação a outros selos ambientais, principalmente por apresentar um baixo custo de aquisição. Quando comparado ao selo ISO 14001, este selo apresenta grande facilidade no cumprimento das exigências feitas pela ABIH, particularmente pelo fato de que não necessita de auditorias anuais e de melhora progressiva a cada auditoria, o que faz com que muitos meios de hospedagem optem por este selo.

3.3.2.3 Sistema de gestão ambiental baseado na norma série ISO 14000

A ISO (International Organization for Standardization), que é uma federação mundial não governamental fundada em 1947, com sede em Genebra, Suíça, e que conta com a participação de 111 países, foi responsável pela criação de normas internacionais, as quais deram suporte à implantação dos SGAs em diversas empresas em todo o mundo (ISO, 2012).

O objetivo da ISO é propor normas e padrões relativos a medidas, procedimentos, materiais e seu uso, praticamente em todos os setores de atividades. O Brasil participa da ISO através da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

A ISO é uma organização responsável por desenvolver padrões internacionais e criou, em parceria com a ABNT, a norma ABNT NBR ISO 14001:2004, que traz requisitos para a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

De acordo com a *Database ISO Survey* (2012), o número de empresas certificadas com o selo ISO 14001, a nível mundial, passou de 7.112, em 1998, para 164.480 em 2012. A pesquisa demonstra, também, que no segmento de hotéis e restaurantes, este número cresceu de 105, em 1998, para 1669, no ano de 2012, o que revela um aumento significativo e comprova que a preocupação com a gestão socioambiental nos negócios tende a evoluir com o passar dos anos.

A implantação do selo ISO 14001 é realizada através de auditorias realizadas por técnicos de empresa externa, que seguem padrões rígidos, no caso do Brasil, implantado segundo as normas citadas (ISO, 2012).

A realidade da hotelaria Brasileira ainda não alcançou patamares satisfatórios na adoção de selos de responsabilidade socioambiental, quando comparados a alguns destinos internacionais como Alemanha, Japão e Estados Unidos. Segundo Coltro (2005, p.83), “a adoção de um SGA, especialmente o que atenda a ISO 14001, representa um importante passo para as organizações hoteleiras, principalmente porque passa a ser uma vantagem competitiva em um mercado que ainda se encontra nos limites de conformidade com as leis ambientais”.

A principal dificuldade encontrada pelas empresas no Brasil na implantação do selo ISO 14001 são os custos de consultoria de implantação e de adequação da infraestrutura e capacidade técnica, necessárias para atender os padrões exigidos.

Como defendido por Pombo (2008 p.12), “os custos da consultoria de implantação, dos investimentos na adequação de equipamentos e processos produtivos, do contrato com a empresa certificadora, das auditorias de supervisão do SGA ISO 1401 e da manutenção do sistema são um empecilho considerável”.

Segundo o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO (2012), apenas 2 empresas do ramo de hotelaria e restaurante foram certificadas com o selo ISO 14001, sendo uma delas um dos hotéis apresentados na pesquisa, o que desperta para o fato de que o pioneirismo na aplicação de selos de qualidade ambiental é fator marcante para a hotelaria paraibana. Com a melhoria do desempenho da empresa certificada, espera-se que os outros hotéis adotem postura proativa em relação à adoção deste selo e que a cidade de João Pessoa, torne-se um destino não somente de sol e mar, mas que a característica socioambiental atrelada à sua imagem.

Para tanto, é necessário que os empreendimentos hoteleiros, especialmente os que venham a ser construídos, se empenhem em pesquisar as novas tecnologias sustentáveis disponíveis no mercado e busquem cases de sucesso de aplicação de práticas sustentáveis que possam se adequar à sua realidade.

4. TECNOLOGIAS E PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICÁVEIS À HOTELARIA

4. 1 Sustentabilidade na construção

Dos segmentos da economia o da construção civil é um dos mais poluidores e consumidores de recursos naturais. Segundo publicação especializada (ECOCONSTRUÇÕES, 2009), a construção civil é responsável pela absorção de 40% da extração de recursos naturais; 50% da energia gerada é para abastecer o funcionamento de edificações e 50% dos resíduos sólidos urbanos vêm das construções e de demolições.

Na hotelaria, o momento de elaboração do projeto arquitetônico e de escolha dos materiais, tecnologias e todos os pormenores do projeto podem mudar toda a dinâmica do hotel e poderá direcioná-lo para determinado nicho de mercado.

Como exemplo, podemos citar o caso de um hotel no município de Conde (PB), que durante a elaboração do projeto arquitetônico pensou em fazer a separação das águas cinzas e águas negras (águas negras são os dejetos advindos das descargas de matéria sólida, e as águas cinzas são os dejetos de água de pias, chuveiros e lavanderia), para dar um tratamento e reutilização às águas cinzas. Contudo, com a dinâmica da obra, o proprietário optou por continuar com o projeto inicial e, ao passar dos anos, constatou que seria de fundamental importância ter feito a divisão das águas (cinzas e negras) no momento de elaboração do projeto, pois como não havia saneamento básico na região da implantação do empreendimento, o hoteleiro tinha que esvaziar várias vezes por semana suas fossas sépticas, o que gerou um alto custo de manutenção, e ainda, que a grande maioria do volume gerado foi de águas cinzas, por conta dos longos banhos que os hóspedes tomavam.

O hotel tinha uma tecnologia primordial que eram os aquecedores solares para os chuveiros, contudo, esta tecnologia gera banhos mais prolongados pelos hóspedes terem de esperar a água fria armazenada no encanamento ser eliminada.

Sendo assim, as tecnologias e práticas aplicadas aos hotéis devem estar incorporadas ao projeto arquitetônico do empreendimento e serem pensadas em conjunto, para que o edifício, além de eficiência energética, tenha um caráter de construção sustentável.

Segundo o Gerente técnico de Green Building Council Brasil, Marcus Casado, o primeiro prédio sustentável do Brasil foi construído em 2004 e a partir de 2007 até abril de 2012, o Brasil registrou um total de 526 empreendimentos sustentáveis,

sendo 52 certificados e 474 em processo de certificação no US GBC, fazendo o Brasil ocupar a quarta posição no ranking mundial de construções sustentáveis. (GANDRA, 2012).

Apesar das construções sustentáveis terem sido recentemente adotadas, o setor de construção prevê um aumento significativo no número de empreendimentos nos próximos anos, tanto a nível nacional como internacional. De acordo com um relatório feito pela Navigant Research, o mercado mundial de materiais de construção ecológicos deve crescer dos 116 bilhões de dólares em 2013, para mais de 254 bilhões de dólares em 2020, um aumento de quase 120%, nesse período de sete anos.

Com o avanço do desenvolvimento de novos produtos para a construção, o custo de implantação de diversas tecnologias tende a baixar cada vez mais, aumentando o acesso a linhas de crédito que tornem mais viáveis as construções aqui classificadas como sustentáveis.

De acordo com o Green Building Council Brasil (2009, p.12), “o ciclo de vida de um produto deve ser considerado ao longo da vida útil e não somente o seu valor de compra”. Os produtos e sistemas considerados verdes são pagos por si próprios em alguns anos de ocupação, considerando que a vida útil de uma edificação é de cinquenta anos ou mais e a redução de custos com aquecimento, resfriamento e manutenção são maiores do que o custo de construção, propiciando um retorno inicial do investimento.

Para construções serem consideradas sustentáveis elas devem incorporar uma série de elementos que tragam benefícios econômicos, sociais, e ambientais, portanto, necessitam ter eficiência energética, gestão eficaz dos recursos naturais, e possuírem elementos que repercutam em melhoria na qualidade de vida. Como define a Agenda 21 para a Construção Sustentável em Países em Desenvolvimento (CIB-6), as construções sustentáveis são: “um processo holístico que aspira a restauração e manutenção da harmonia entre os ambientes natural e construído, e a criação de assentamentos que afirmem a dignidade humana e encorajem a equidade econômica”.

Com relação ao uso do termo “sustentável” e “ecológico”, a World Business Council for Sustainable Development – WBCSD (2006) realizou uma pesquisa com o propósito de investigar as percepções da sustentabilidade em relação aos edifícios, incluindo a utilização de termos “ecológico” e “sustentável”. Segundo esta, a palavra

“sustentável” tende a ser mais proeminente na Europa, enquanto “ecológico” é mais adequado à Ásia, em especial no Japão. Independentemente do termo utilizado, os custos de energia e a sua utilização foram as prioridades mais significativas para os profissionais da construção. Os outros objetivos em destaque foram o bem-estar dos ocupantes e produtividade, a conservação da água e redução dos riscos provenientes do aumento dos custos da energia. Os potenciais valores de vendas e os benefícios na reputação para as empresas foram classificados como os mais baixos dentro dos principais fatores apontados.

No contexto do desenvolvimento sustentável, o conceito de construção sustentável perpassa a sustentabilidade ambiental e incorpora as variáveis social e econômica, que adiciona valor à qualidade de vida dos indivíduos e das comunidades, sendo estes os princípios fundamentais para se atingir o turismo sustentável.

4. 2 Tecnologias sustentáveis

O Caderno de Boas Práticas - Eficiência Energética em Edificações Brasileiras, ELETROBRÁS, demonstra que o potencial de conservação de energia do setor de construção de edificações comerciais, residenciais, de serviços e públicas é expressivo. A economia pode chegar a 30% para edificações já existentes, se estas passarem por uma intervenção tipo *retrofit* (reforma e/ou atualização). Nas novas edificações, ao se utilizarem tecnologias energeticamente eficientes desde a concepção inicial do projeto, a economia pode superar 50% do consumo, comparada com uma edificação concebida sem uso dessas tecnologias.

De acordo com Casado (2010, p.21), “na construção sustentável muitos dos benefícios ambientais se traduzem em ganhos econômicos, com a redução de custos de construção, uso e operação e manutenção das edificações”.

Dentre as diversas tecnologias que podem ser aplicadas à hotelaria, destacam-se, a seguir, aquelas mais comumente encontradas nos hotéis da cidade de João Pessoa até o momento da pesquisa.

Pode-se caracterizar como objetivo principal destas tecnologias, a melhoria na gestão dos recursos naturais, especialmente energia elétrica e água, reduzindo custos, colaborando para a conservação dos recursos naturais e trazendo uma imagem de empresa ambientalmente responsável. Portanto, os principais destaques são brevemente descritos abaixo.

4.2.1 Elevadores inteligentes

São elevadores que diferem dos convencionais por apresentarem soluções que reduzem o consumo de energia, o ruído causado pelo transporte e o tempo de espera dos usuários.

Segundo Estefam (2008), existem alguns tipos de elevadores inteligente no mercado, entre eles pode-se destacar o que conta com um sistema regenerativo, que permite a utilização de parte da energia devolvida pelo elevador durante seu funcionamento para a rede elétrica interna da edificação, resultando em 35% de economia.

Existem ainda as máquinas gearless, que operam sem engrenagem e dispensam o uso de óleo lubrificante, reduzindo o risco de vazamentos e o problema com o descarte do óleo. Este equipamento tem um consumo de energia 30% menor em comparação com os modelos convencionais e possui o sistema de antecipação de chamada e destino. Aplicado em prédios comerciais, o sistema amplia a capacidade de tráfego de um conjunto de elevadores com economia de eletricidade na ordem de 30%. Neste conceito, o passageiro informa o andar de destino ainda no hall e, antes de entrar no elevador, há uma indicação de qual máquina irá atendê-lo.

4.2.2 Lâmpadas de baixo consumo

Atualmente existe uma grande oferta de soluções de iluminação para o setor doméstico, estes se enquadram em cinco categorias e são definidos segundo a ECO CASA (s.d.), como:

A. Lâmpadas fluorescentes - Podem ser classificadas de acordo com o seu formato: as mais vulgares são geralmente utilizadas nas cozinhas e designam-se por Lâmpadas Fluorescentes Tubulares. As Lâmpadas Fluorescente Compactas não são mais do que uma lâmpada fluorescente miniaturizada que se destina a substituir as vulgares lâmpadas incandescentes.

A.1 Tubulares - Estas lâmpadas (figura 03) são muito utilizadas, pois proporcionam uma boa iluminação com pouca potência e baixo consumo energético, sendo as mais adequadas para locais com necessidades de longa iluminação. Possuem uma elevada eficácia e um período de vida muito elevado (cerca de 12 000 horas),

permitindo economizar energia até 85 por cento, dependendo do modelo e da potência Fonte:

Figura 03 - lâmpadas fluorescentes tubulares



Fonte: PHILIPS – Iluminação: tipos de lâmpadas¹

A.2 Compactas - As lâmpadas fluorescentes compactas (figura 04) apresentam as mesmas vantagens das tubulares e têm uma instalação compatível com os casquilhos tradicionais usados para as lâmpadas incandescentes.

São especialmente recomendadas quando se necessita de utilização contínua por períodos de tempo superiores a pelo menos 1 hora. Existem lâmpadas indicadas para zonas de descanso (branco quente) e outras adequadas para zonas de atividade (branco frio). Suportam um número elevado de horas de utilização, de 6 a 15 mil horas, e já estão preparadas para um número elevado de ciclos de ligar e desligar.

Figura 04 - lâmpadas fluorescentes compactas



Fonte: PHILIPS – Iluminação: tipos de lâmpadas²

B. Díodos Emissores de Luz (LEDs) - A redução do consumo de energia elétrica na iluminação passa indiscutivelmente pela utilização de LEDs (figura 05). Atualmente já existem LEDs com potências equivalentes às lâmpadas incandescentes. Estas lâmpadas têm um preço mais elevado que as lâmpadas

¹ Disponível Em: <http://ecocasa.pt/energia_content.php?id=1>. Acesso em: 8 jul. 2013.

² Idem

fluorescentes compactas, mas têm um período de vida muito superior (20 a 45 mil horas em oposição a 6 a 15 mil horas, das fluorescentes).

Figura 05 - díodos emissores de luz



Fonte: PHILIPS – Iluminação: tipos de lâmpadas³

C. Lâmpadas de halogêneo - As lâmpadas de halogêneo (figura 06) têm tido grande melhoria na sua eficiência energética. Atualmente já existem lâmpadas 20 a 60% mais eficientes que as tradicionais, e com um tempo de vida útil também superior que podem atingir as 5000 horas de utilização. Têm um funcionamento semelhante ao das lâmpadas incandescentes, no entanto, apresentam a vantagem de conseguirem recuperar o calor libertado pela lâmpada, reduzindo a necessidade de eletricidade para manter a sua iluminação. Emitem uma claridade constante e quando comparadas com as lâmpadas incandescentes, se destacam pela possibilidade de orientação da emissão de luz segundo diversos ângulos de abertura.

Figura 06 - lâmpadas de halogéneo



Fonte: PHILIPS – Iluminação: tipos de lâmpadas⁴

D. Lâmpadas incandescentes - Este tipo de lâmpada (figura 07) está ainda muito presente nas habitações, todavia, é o tipo de iluminação com menos eficiência luminosa (15 lm/W) e com o menor tempo de vida média (cerca de 1 000 horas). A sua baixa eficiência em relação aos restantes tipos de lâmpadas deve-se ao fato de converterem a maior parte da eletricidade (90 a 95%) em calor e apenas uma percentagem muito reduzida (5 a 10%) em luz. Daí ficarem bastante quentes muito

³ Disponível Em: <http://ecocasa.pt/energia_content.php?id=1>. Acesso em: 8 jul. 2013.

⁴ Idem

pouco tempo após terem sido acesas. Esta elevada ineficiência conduziu a que a União Europeia aprovasse uma diretiva com o objetivo de retirar estas lâmpadas do mercado. Este processo teve início em 2009 com o seguinte calendário de proibição de venda:

- Lâmpadas acima de 80W proibidas a partir de 1 de Setembro 2009;
- Lâmpadas acima de 65W proibidas a partir de 1 de Setembro 2010;
- Lâmpadas acima de 45W proibidas a partir de 1 de Setembro 2011;
- Lâmpadas acima de 7W proibidas a partir de 1 de Setembro 2012.

Figura 07 - lâmpadas incandescentes



Fonte: PHILIPS – Iluminação: tipos de lâmpadas⁵

No Brasil, para dar mais segurança à aquisição de lâmpadas fluorescentes a Eletrobrás criou o selo PROCEL INMETRO de desempenho, para certificar que o produto foi aprovado em ensaios nos laboratórios de referência indicados pelo INMETRO, de acordo com padrões de eficiência energética estabelecidos pelo PROCEL. Contudo, vale ressaltar que a iniciativa adotada pelos países da União Europeia é bastante louvável e digna de ser seguida pelos órgãos responsáveis no Brasil, uma vez que tal medida irá diminuir substancialmente a quantidade de resíduos gerados pelo descarte de lâmpadas incandescentes, mesmo que para isto o governo tenha que dar subsídios à aquisição de lâmpadas mais dispendiosas durante o processo de transição.

4.2.3 Sensores de presença

O sensor de presença (figura 08) é um equipamento eletrônico capaz de identificar a presença de pessoas dentro do seu raio de ação e acender a lâmpada do ambiente e depois de certo tempo, a ser determinado pelo usuário, a lâmpada se apaga.

⁵ Disponível Em: <http://ecocasa.pt/energia_content.php?id=1>. Acesso em: 8 jul. 2013.

Os sensores são equipamentos indispensáveis nas residências, condomínios e indústrias que usam a tecnologia inteligente para economizar energia, além de também serem símbolo de status e de avanço na edificação (GND ELETRÔNICA, 2005)

Figura 08 - sensor de presença



Fonte: GDN – Descritivo técnico: sensor de presença⁶

4.2.4 Televisores de baixo consumo

Os televisores são divididos em três categorias: *Cathode Ray Tube* (CRT), ou comumente conhecidas como “TVs de tubo”; os que usam tecnologia Plasma, além dos LCD. Estes modelos apresentam diferentes níveis de consumo e durabilidade, sendo essencial, aos hotéis que buscam reduzir o consumo de energia elétrica, que realizem a troca de aparelhos televisores por modelos mais modernos e de baixo consumo.

Dentre os três modelos, o estudo de PRADO et al. (2006), demonstrou que a tecnologia que apresentou mais alto consumo de energia foi a CRT, seguido das TVs de Plasma que também apresentaram um alto consumo, e das TVs que tem um baixo consumo de energia, LCD, LED, OLED e Laser. Sendo o consumo das TVs de Plasma maior do que as CRTs apenas nos modelos acima de 50 polegadas. Portanto, o modelo mais adequado a ser adquirido pelos hotéis que busquem a redução da energia é o televisor de LCD, LED, OLED ou Laser. De acordo com PHYSLINK (2006) *apud* PRADO et al., na tecnologia LCD, atrás da tela há continuamente uma luz branca que passa por todos os pontos da mesma. A imagem é formada quando o cristal líquido contido em cada um dos pontos regula, como se fosse uma “cortina”, a intensidade da luz que passa pela tela e que chega até o ambiente.

⁶ Disponível em: <http://www.gnd.com.br/descriptivos/G1p_120.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2013.

4.2.5 Ar condicionados de baixo consumo

Das inúmeras opções de aparelhos existentes no mercado, a aquisição do ar condicionado deve ser feita de acordo com o local que deverá ser refrigerado. Para tal, é necessária a visita de um técnico em refrigeração que irá medir a carga térmica do ambiente e sinalizar quantos BTU por hora serão necessários para o mesmo. Este valor é calculado de acordo com o espaço da área, adicionado ao número de pessoas que frequentam o ambiente e a quantidade de aparelhos eletrônicos que o ambiente possui.

Atualmente os condicionadores de ar com maior eficiência energética são os modelos Split, que como demonstram Miranda e Freitas (2010), é um sistema que consiste em um compressor que fica no lado externo do ambiente. Esse sistema apresenta a vantagem da ausência de ruídos e relativa economia em relação ao sistema de janela. O fator negativo é que alguns não promovem a renovação do ar e não possuem controle de umidade.

A tecnologia mais recente e econômica é a Inverter, que faz com que o aparelho alcance a temperatura ideal mais rapidamente, e quando isso acontece, ele não desliga como os aparelhos convencionais, ele reduz a potência de seu funcionamento, evitando o liga e desliga que influencia diretamente no consumo de energia e na vida útil do aparelho. O compressor inverter tem apenas o primeiro pico de energia no instante que o aparelho é ligado, após isso ele trabalha aumentando e diminuindo sua potência, mudando sua frequência de acordo com a temperatura ambiente. Além de atingir a temperatura desejada mais rapidamente, ela permanece constante, ao contrário do modelo convencional que varia até 2 graus mais quente ou frio. Conforme mencionado acima, o aparelho inverter é eficiente no consumo de energia, poupando até 40% a mais de energia, quando comparado ao convencional. Seu nível de barulho também é menor que o convencional, sendo que com a temperatura estabilizada, o compressor opera em baixa rotação, reduzindo mais ainda o ruído da condensadora (CENTRAL AR, 2011).

4.2.6 Sistemas de desligamento automático por cartão

Talvez a melhor ferramenta de um administrador de hotel no combate ao desperdício de energia seja a tecnologia de economizadores de energia para

quartos (figura 09), também conhecidas como “chave-cartão” ou “chave eletrônica”, que, como citado no Cagna (2012), são aquelas encontradas em alguns hotéis, pousadas e resorts que possuem um cartão junto à chave do quarto ou em que a própria chave é um cartão e é necessário deixá-las em uma caixa junto à porta do quarto para que os aparelhos eletrônicos e as lâmpadas funcionem. Ainda segundo Cagna, os cartões funcionam como uma chave geral do apartamento e só liberam a energia para o apartamento quando o cartão estiver no local indicado. Assim, quando o hóspede não se encontra no cômodo os aparelhos eletrônicos, ar condicionado e lâmpadas não ficam ligados desnecessariamente, evitando o desperdício de energia elétrica.

Figura 09 - sistemas de desligamento automático por cartão



Fonte: PORTAL ECOHOSPEDAGEM – Economizadores de energia para quartos⁷

4.2.7 Aquecedor solar de água

Segundo Cavalcante (2011), a energia solar é a forma de energia limpa mais abundante na natureza. Consequentemente, os aquecedores solares estão invadindo residências, hotéis, indústrias, edifícios, propriedades rurais e demais lugares onde são necessários.

Um sistema básico de aquecimento de água por energia solar (figura 10) é composto por placas coletoras solares e um reservatório de água conhecido como Boile.

As placas coletoras são responsáveis pela absorção da radiação solar. A energia térmica absorvida pelas placas é transmitida para a água que circula no interior de suas tubulações de cobre.

O reservatório térmico é um recipiente para armazenamento de água aquecida. São cilindros de cobre ou de aço inoxidável, porém isolados termicamente com poliuretano sem CFC (Cloro-fluor-carbono), para diminuir ao máximo as perdas de

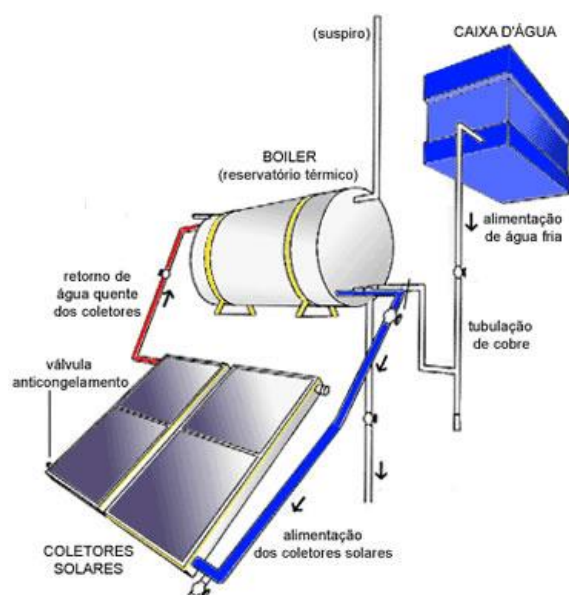
⁷ Disponível em: <http://ecohospedagem.com/?p=4092>, Acesso em: 14 jul. 2013.

calor pelo processo de condução térmica. Dessa forma, a água permanece aquecida e pronta para o consumo a qualquer hora do dia ou da noite. A caixa de água fria alimenta o reservatório, mantendo-o sempre cheio.

A água circula entre os coletores e o reservatório graças a um processo chamado de termofissão. Nesse processo, a água dos coletores, que é mais quente, é menos densa que a água do reservatório, portanto, a água fria mais densa empurra a água quente para o reservatório, gerando a circulação.

Em sistemas mais sofisticados, em que o volume de água é maior, como em piscinas, por exemplo, a circulação da água é feita com o auxílio de motores hidráulicos.

Figura 10 - aquecedor solar de água



Fonte: Cavalcante (2013)

4.2.8 Materiais de limpeza biodegradáveis

Dentre as diversas formas de limpeza existentes, a mais comum é a realizada através da aplicação de saneantes, que como mostra a ANVISA (2012), são os produtos usados na limpeza e conservação de ambientes (casas, escritórios, hotéis, hospitais).

Os saneantes são importantes na limpeza dos mais diversos locais, pois acabam com as sujeiras, germes e bactérias, evitando, assim, o aparecimento de doenças causadas pela falta de limpeza nesses ambientes.

São exemplos de Saneantes:

- Detergente líquido: tira as sujeiras de pratos, copos, garfos, facas.
- Detergente em pó e sabão em pó: tira as sujeiras de roupas.
- Cera: dá brilho e proteção em pisos, assoalhos.
- Água sanitária ou água de lavadeira: desinfeta pisos, azulejos, banheiros, cozinhas e deixa mais brancas as roupas.
- Inseticida, repelente de insetos e raticida: mata ou expulsa dos ambientes insetos, roedores etc.
- Desinfetante: mata germes e bactérias.

A partir do apresentado por Falcão (2013), podem-se definir os materiais de limpeza biodegradáveis como aqueles que têm a decomposição mais rápida na natureza, são compostos por itens orgânicos para que os agentes biológicos naturais facilitem a sua degradação. Evitando a contaminação do solo, dos rios, do ar, enfim, da Terra.

4.3 Práticas sustentáveis

Além das tecnologias sustentáveis que podem ser aplicadas aos hotéis, existem práticas que atendem a estas tecnologias e outras que independem daquelas e que podem ser incorporadas à gestão, no intuito de trazer mais sustentabilidade ao empreendimento. Dentre as diversas práticas observadas, serão apresentadas as mais utilizadas nos hotéis em João Pessoa.

4.3.1 Coleta seletiva

As novas formas de produção e consumo da sociedade moderna têm sido responsáveis por um dos maiores fenômenos de degradação ambiental na atualidade e a forma inadequada de disposição dos resíduos sólidos gerados nesse processo é apontada como um dos principais desafios da poluição ambiental urbana do século atual.

Como forma de lidar com esta problemática, o Governo brasileiro aprovou a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, por intermédio do Decreto 7.404, de 23 de dezembro de 2010, que traz instrumentos político-institucionais para a gestão dos resíduos sólidos e busca compartilhar as responsabilidades desta gestão com os fabricantes, importadores e comerciantes e melhorar as condições de vida daqueles que dependem da comercialização dos resíduos sólidos.

Segundo Teixeira (2010), com a PNRS consolida-se no Brasil um robusto arcabouço conceitual e jurídico que deve possibilitar avanços definitivos nas questões da sustentabilidade das cidades e do aumento da qualidade de vida das populações urbanas.

Uma pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, sobre o Pagamento por Serviços Ambientais Urbanos para a Gestão de Resíduos Sólidos, para o Ministério do Meio Ambiente, estima que os benefícios potenciais da reciclagem para a sociedade brasileira – caso todo o resíduo reciclável que é encaminhado para aterros e lixões nas cidades brasileiras fosse reciclado – seriam na ordem de R\$ 8 bilhões por ano (IPEA, 2010).

A organização Compromisso Empresarial para Reciclagem - CEMPRE (2014) conceitua a coleta seletiva de lixo como: “um sistema de recolhimento de materiais recicláveis, tais como papéis, plásticos, vidros, metais e orgânicos, previamente separados na fonte geradora”.

Segundo a norma NBR 10004:2004, os resíduos sólidos são:

Resíduos nos estados sólido e semissólido, 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.1).

Em João Pessoa, desde o mês de setembro de 2008, existe o projeto “Acordo Verde”, de educação ambiental e mobilização social, implantado pela Autarquia Especial Municipal de Limpeza Urbana – EMLUR e iniciado nos bairros de Tambaú, Cabo Branco, Manaíra e Jardim Cidade Universitária, com o objetivo de diminuir a degradação do meio ambiente e, conseqüentemente, diminuir a quantidade dos resíduos depositados no aterro sanitário metropolitano, através da coleta seletiva dos lixos residenciais, onde o morador faz um acordo simbólico, entrando com a separação do lixo e a prefeitura com a coleta porta a porta, feita pelos agentes ambientais, antigos catadores informais. Esse projeto garante a inclusão social dos agentes ambientais, ajuda na preservação do meio ambiente e contribui para deixar a cidade mais limpa e organizada. (EMLUR, 2013).

Até o mês de dezembro de 2013, segundo Ulisses Ximenes, coordenador da

coleta seletiva da EMLUR (informação verbal)⁸, nos bairros de Mangabeira, Jardim Cidade Universitária, Cabo Branco, Bessa e Bairro dos Estados, o recolhimento do lixo reciclável já ocorre por meio dos núcleos de coleta seletiva implantados nos locais. Vale ressaltar que o bairro do Cabo Branco está dentro do perímetro da área de abrangência desta pesquisa, o que demonstra que alguns dos hotéis pesquisados têm maior facilidade no processo de coleta seletiva, uma vez que apresentam núcleos de coleta seletiva próximos às suas instalações. O Sr. Ulisses ressalta que entre as associações existentes até a data do trabalho, uma é voltada, exclusivamente, para catação dos resíduos na parte da orla, o que reforça a facilidade encontrada pelos hotéis no que tange a coleta seletiva.

4.3.2 Envio de resíduos às cooperativas de catadores

No processo de gestão de resíduos sólidos, outra iniciativa de extrema importância para eficiência do processo pautado nos princípios de sustentabilidade aqui levantados é a formação de cooperativas de catadores, uma vez que, a partir desta medida, os catadores que vivem da comercialização passam a ter mais condições de saírem da marginalidade social e, de forma organizada buscarem melhores condições de trabalho e garantia de direitos, até então exclusivos àqueles que possuem trabalho formal.

Em dezembro de 2010, o Governo Federal lançou, por intermédio do Decreto nº 7.405, o Programa Pró-Catador, voltado ao apoio e ao fomento, à organização produtiva dos catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, à melhoria das condições de trabalho, à ampliação das oportunidades de inclusão social e econômica e à expansão da coleta seletiva de resíduos sólidos, da reutilização e da reciclagem. Para fins de execução do referido programa, prevê-se que os órgãos do Governo poderão firmar convênios, contratos de repasse, acordos de cooperação e termos de parceria com cooperativas e associações de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis.

Até o momento da pesquisa, foi verificado que na cidade de João Pessoa existiam apenas três cooperativas de catadores denominadas ASTRAMARES,

⁸ Entrevista concedida por XIMENES, Ulisses. Entrevista I. [jan. 2014]. Entrevistador: Iuri Tavares Amazonas. João Pessoa, 2014. 1 arquivo .mp3 (10 min.). A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice A desta dissertação.

ACORDO VERDE e ASCARE-JP, todas consolidadas e, ainda segundo o Sr. Ulisses Ximenes (informação verbal)⁹, o programa pretende introduzir um grande núcleo central que irá dar suporte às associações de catadores existentes, e mais algumas que deverão ser criadas em breve. Para execução deste projeto, a EMLUR busca recursos junto ao Banco Interamericano do Desenvolvimento – BIRD.

Ainda de acordo com o Sr. Ulisses, todos os hotéis da orla de João Pessoa pagam taxa excedente de lixo, uma vez que cada empreendimento tem direito à coleta de até 200 litros de resíduos, que são enviados para o aterro sanitário, e salientou que todos os hotéis excedem essa cota mensal e pagam por volta de R\$750,00 de taxas mensais à prefeitura por excesso da quantidade permitida.

Uma forma de melhor gerenciar estes resíduos seria através de programas de coleta seletiva em que os recursos economizados pela redução da quantidade de material reciclável enviado ao aterro sanitário fossem revertidos em benefício dos funcionários, desenvolvendo maior empenho por parte destes, em melhorar a gestão dos resíduos sólidos, o que contribuiria para a redução dos gastos públicos com catação, transporte e destinação dos resíduos ao aterro sanitário, além de aumentar a renda dos que têm os resíduos sólidos como fonte de renda, a parte dos ganhos ambientais.

Pesquisa realizada em 2008 e publicada, em 2010, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, indica que apenas 17% dos municípios brasileiros, a maioria no Sudeste – um pouco mais de 900 municípios, têm coleta seletiva; pouco mais de 40% possuem aterro sanitário e, para completar, somente 11% dos lares brasileiros costumam separar o lixo doméstico (MMA, 2010).

Apesar da realidade brasileira com relação à coleta seletiva, esta prática pode ser vista assumindo caráter de modismo, em relação às demais práticas, principalmente pela sua visibilidade, uma vez que determinada organização pode apenas ter a iniciativa de adquirir alguns coletores de resíduos sólidos em diferentes cores e com a simbologia de um tipo de material para cada coletor, e dispor os coletores em local visível, que estará fazendo o marketing de empresa responsável, como quem realiza coleta seletiva, mas muitas destas organizações não têm a preocupação adequada em realmente fazer a separação correta e ter um termo de

⁹ Entrevista concedida por XIMENES, Ulisses. Entrevista I. [jan. 2014]. Entrevistador: Iuri Tavares Amazonas. João Pessoa, 2014. 1 arquivo .mp3 (10 min.). A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice A desta dissertação.

parceria assinado junto a alguma associação de catadores, o que traz mais eficiência ao processo.

4.3.3 Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha

Dentre as práticas sustentáveis realizadas nos hotéis de João Pessoa, outra que merece destaque é realizada pelos restaurantes dos hotéis, ou de empresas do ramo da gastronomia que terceirizam o serviço de alimentação nestes, que por iniciativa, em alguns casos, e por força de lei, nos demais, armazenam e realizam a destinação correta do óleo de cozinha, entregando-o à EMLUR, ou mesmo a empresas licenciadas para o recolhimento do óleo e para a seu beneficiamento.

Segundo a Lei Municipal Nº 11.342, de 10 de janeiro de 2008, em seu Art. 1º, fica implantado no município de João Pessoa, o Programa de Reciclagem de Óleo Comestível, onde o óleo deve, obrigatoriamente, ser recolhido em restaurantes, bares, lanchonetes, hotéis, pousadas e similares.

Pela obrigatoriedade legal, a EMLUR, criou o Projeto “Sabão ecológico”, e através de cadastramento de empresas, faz a coleta regular do óleo comestível nestes estabelecimentos. De acordo com o a Sra. Alyne Monteiro, da Coordenação de Coleta Seletiva da EMLUR, apenas três hotéis de João Pessoa estão cadastrados no projeto, sendo dois destes, integrantes do grupo de hotéis pesquisados no trabalho.

Pelo alto grau de degradação associado ao óleo de cozinha descartado na rede de esgoto, que ainda traz problemas ao funcionamento das estações de tratamento, esta é uma prática de extrema necessidade e que, através de campanhas do poder público, conseguiu atingir grande quantidade de adeptos na cidade de João Pessoa e tem tido forte contribuição na preservação dos sistemas hídricos municipais e gerado renda para pessoas que trabalham na produção de sabão, cola e tinta, beneficiados a partir do óleo coletado.

4.3.4 Obras de artes de artistas locais

Outra prática cuja iniciativa provém de empreendedores do ramo da hospitalidade é a obrigatoriedade da utilização de obras de artes de artistas paraibanos na decoração dos estabelecimentos, determinada pela lei 11.964/2010.

O Art. 1º da lei versa que os hotéis, as pousadas e estabelecimentos congêneres de hospedagem situados no município de João Pessoa ficam obrigados a reservar o percentual de 50% (cinquenta por cento) das obras de arte expostas nas suas áreas comuns para os artistas paraibanos.

Ao passo que a cadeia produtiva da cultura é impulsionada, ampliando a produção e consumo dos bens criativos no âmbito local, a relação destes produtos com a identidade paraibana agrega valor aos estabelecimentos ao ampliar o contato dos moradores e turistas com a arte produzida na Paraíba.

4.3.5 Busca por fornecedores locais

A busca por fornecedores locais é uma prática adotada em alguns dos estabelecimentos pesquisados e tem como finalidade dar apoio à comercialização de produtos locais, normalmente produzidos a menos de 100 Km de distância dos empreendimentos que os consomem.

Esta prática tem forte cunho social, pelo fato de muitos optarem por produtos ofertados através de programas de agricultura familiar, o que vai de encontro à prática que muitos hotéis adotam de comprar produtos industrializados e produzidos, muitas vezes, em outros estados e até países estrangeiros.

Apesar de importância, esta prática é pouco comum entre os hotéis pesquisados e encontra dificuldade pela facilidade de acesso aos produtos industrializados por conta do domínio de mercado das grandes redes de fornecedores de alguns tipos de produtos, em especial os do ramo alimentício.

Em geral, os produtos alimentícios locais, apenas de hortaliças e alguns poucos ligados ao serviço agrícola, são fornecidos por produtores locais que comercializam seus produtos na Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas – EMPASA, que é um órgão público responsável em atuar na área de comercialização dos principais produtos agrícolas, visando a estabilização dos preços e estoques, que também executa atividades de engenharia rural, na busca por fortalecer a infraestrutura das propriedades para melhor convivência com os efeitos da seca.

5. BASES LEGAIS DE ATENÇÃO À HOTELARIA SUSTENTÁVEL

5.1 Aspectos gerais da proteção ambiental

Na conjuntura contemporânea mundial, vivencia-se um processo de transição. Verifica-se uma ruptura com o pensamento cartesiano-newtoniano, o qual levou os seres humanos a vivenciarem a si mesmo e seus pensamentos como algo separado do resto do universo. Tem-se uma crise de percepção. Ela deriva da tentativa de aplicar os conceitos de uma visão de mundo retrógrada – ou seja, uma visão de mundo organicista e antropocêntrica – a uma realidade que já não pode ser entendida em função desses conceitos. O mundo hoje está globalmente interligado, no qual os fenômenos biológicos, psicológicos, sociais e ambientais são todos interdependentes (CAPRA, 2012). Para entender esse fenômeno de forma apropriada, necessita-se de uma perspectiva ecológica.

Diversas áreas do conhecimento humano vêm adaptando-se as novas mudanças de concepção. O antropocentrismo – o homem no centro do universo – cede espaço ao antropocentrismo alargado – o homem e a natureza como sujeitos de direitos – de maneira que todas as perspectivas teóricas conceituais se colocam em processo de transformação (BECK, 1992).

Não é diferente com o Direito. Com efeito, diversos diplomas normativos, seja no plano internacional, seja no plano interno, vêm incorporando a perspectiva ecológica no processo de normatização.

5.2 Direito ambiental e seus princípios

O ramo do direito que legisla em favor do meio ambiente e sua dinâmica dentro do universo da natureza humana depende de uma série de princípios para garantir a proteção ambiental.

Acentuam, com pertinência, Garcia e Thomé (2013, p.17), quando discorrem que:

O direito ambiental, ciência dotada de autonomia específica, apesar de apresentar caráter interdisciplinar, obedece a princípios específicos de proteção ambiental, pois, de outra forma, dificilmente se obteria a proteção eficaz pretendida sobre o meio ambiente. Neste sentido, os princípios caracterizadores do direito ambiental têm como escopo fundamental orientar o desenvolvimento e aplicação de políticas ambientais que servem como instrumento fundamental de proteção ao meio ambiente e, conseqüentemente, à vida humana.

Por conseguinte, cabe-se analisar alguns princípios que norteiam as leis que serão apresentadas como bases legais da discussão do trabalho, ressaltando-se que não existe um consenso doutrinário acerca dos princípios que regem o direito ambiental brasileiro, uma vez que a interpretação desta matéria sofre variações, a depender da visão de cada autor.

Dentre os princípios, que têm a função de sistematizar o ordenamento jurídico, na esfera do direito ambiental, destaca-se o **Princípio do desenvolvimento sustentável**, que segue a lógica da harmonização dos três pilares:

- Crescimento econômico;
- Equidade social;
- Preservação ambiental;

O princípio dita que o desenvolvimento somente será considerado sustentável caso haja respeito efetivo aos três pilares apresentados de forma simultânea. Caso algum destes não seja respeitado, logo, não se tratará de desenvolvimento sustentável.

Cumpre-se analisar algumas nuances do Capítulo VII da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – Do Meio Ambiente. Depreende-se do corpo constitucional, que vivemos em um Estado Constitucional de Direito Ambiental, no qual os elementos jurídicos, sociais e políticos buscam um desenvolvimento ambiental ecologicamente equilibrado.

O artigo 225 da CRFB/88 assim dispõe:

Art. 225. Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações (in: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm).

Constata-se que o equilíbrio socioambiental proposto pelo artigo supracitado é um dever imposto ao Poder Público e à coletividade.

Não custa lembrar que, como apontado por Beck (op. cit.), vivemos em uma sociedade de riscos, marcada pelo permanente risco de catástrofes ambientais em face do contínuo e insustentável crescimento econômico. Por tais razões, toda forma de incentivo ao desenvolvimento sustentável deve ser bem vista no ordenamento jurídico, em especial, quando a proposta buscar compatibilizar o desenvolvimento econômico, social e cultural com o equilíbrio ambiental.

A participação popular é peça fundamental para se buscar o desenvolvimento sustentável, e para sua efetiva participação nesse processo, um dos grandes instrumentos que visa esclarecer e envolver a comunidade no processo de responsabilidade com o meio ambiente está alicerçado no **Princípio da educação ambiental**.

Nesse prisma, o §1, inciso VI, do artigo 225 da CRFB/88 de forma lúdica estabeleceu:

§ 1º - Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao Poder Público:
VI - promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente (in: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm).

Baseada nesta lógica foi criada a Lei n º 6.938/81, que no art. 2 º, inc. X - estabelece como princípio da Política Nacional de Meio Ambiente, “*a educação ambiental a todos os níveis de ensino, inclusive a educação da comunidade, objetivando capacitá-la para participação ativa na defesa do meio ambiente*”. (in http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6938.htm).

Desta forma, o homem, como sujeito de direitos e obrigações, deve ser consciente de suas ações concernentes ao consumo de bens duráveis e não duráveis, como é o caso dos bens imateriais consumidos pelo turismo, no intuito de equilibrar a cadeia econômica criada entre consumidor/fornecedor/comunidade local, através do uso racional dos recursos naturais e maior equidade na distribuição da renda gerada, exercendo sua cidadania ambiental.

Outros princípios que cabem destaque são os de **precaução e prevenção**. A lógica que baseia estes princípios é a de que é melhor evitar a incidência de danos ambientais do que remediá-los. Esse conceito é uma das pedras fundamentais dos princípios de prevenção e precaução, uma vez que os resultados de um dano ambiental podem ser graves e irreversíveis. Estes princípios se caracterizam como dois dos mais importantes em matéria ambiental, tendo em vista a tendência atual do direito internacional do meio ambiente, orientado mais no sentido da prevenção do que no da reparação (GARCIA & THOMÉ, 2013, p.29).

Para Édis Milaré *apud* Garcia e Thomé, op. cit., é importante destacar que alguns juristas tratam os princípios da prevenção e precaução como sinônimos. Outros, embora reconheçam algumas diferenças, preferem a utilização do termo “prevenção”, por ser mais abrangente que “precaução”. Alguns, entendem existir

características próprias que os diferenciam, sendo a certeza científica do impacto ambiental, o fator determinante que diferencia os princípios.

Bittencourt (2006), discorre a respeito do princípio de prevenção, que:

[...]a noção de prevenção diz respeito ao conhecimento antecipado dos sérios danos que podem ser causados ao bem ambiental em determinada situação e a realização de providências para evitá-los. Já se verifica um nexo de causalidade cientificamente demonstrável entre uma ação e a concretização de prejuízos ao meio ambiente.

A exigência do Estudo de Impacto Ambiental – E.I.A. – está alicerçado no princípio da prevenção e é um dos pré-requisitos para abertura de empresas com potencial de causar danos ambientais, como as analisadas nesta pesquisa.

O art. 225 da Constituição Federal de 1988, em seu parágrafo 1º, inciso IV, dispõe que:

§1º - Para assegurar a efetividade desse direito, incube ao Poder Público:
(...)

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

A partir do E.I.A., o possível impacto ambiental é identificado e, através de comprovação científica desta possibilidade de geração de dano ambiental, é facultado o direito de instalação de determinada atividade.

Garcia e Thomé (2013), definem o **princípio da precaução** como sendo:

[...] a garantia contra os riscos potenciais que, de acordo com o estágio atual do conhecimento, não podem ser ainda identificados. Este princípio afirma que no caso de ausência da certeza científica formal, a existência do risco de um dano sério ou irreversível requer a implementação de medidas que possam prever este dano.

Este princípio foi proposto formalmente na Conferência Rio 92, que em seu princípio 15 discorre que:

Com o fim de proteger o meio ambiente, os Estados deverão aplicar amplamente o critério da precaução, de acordo com suas capacidades. Quando haja perigo de dano grave e irreversível, a falta de certeza científica absoluta não deverá ser utilizada com razão para postergar a adoção de medidas eficazes para impedir a degradação do meio ambiente.

Pelo exposto, percebe-se a diferença entre a precaução e prevenção defendida por alguns juristas, visto que a certeza científica de um dano potencial não o exime de atenção, porém é usado para diferenciar os dois princípios.

Por fim, cabe analisar os **princípios do poluidor pagador e o usuário-pagador**, que tratam da cobrança pelo uso dos recursos naturais.

O princípio do poluidor-pagador, considerado como fundamental na política ambiental, pode ser entendido como um instrumento econômico que exige do poluidor, uma vez identificado, suportar as despesas de prevenção, reparação e repressão dos danos ambientais (GARCIA & THOMÉ, 2013).

Segundo Aragão (1997), “o poluidor-que-deve-pagar é aquele que tem o poder de controle (inclusive poder tecnológico e econômico) sobre as condições que levam à ocorrência da poluição, podendo, portanto, preveni-las ou tomar precauções para evitar que ocorram”.

O princípio 16 da Declaração do Rio de 92, trata da matéria e estabelece que:

[...] as autoridades nacionais devem procurar fomentar a internalização dos custos ambientais e o uso de instrumentos econômicos, tendo em conta o critério de que o que contamina deve, em princípio, arcar com os custos da contaminação, tendo devidamente em conta o interesse público e sem distorcer o comércio nem as convenções internacionais.

É importante destacar como lembrado por Garcia e Thomé, que “o princípio não pode, em hipótese alguma, se tornar um instrumento que “autorize a poluição” ou que permite a “compra do direito de poluir”.

O princípio do usuário-pagador é tido como uma evolução do poluidor-pagador, e embora apresentem traços distintos, são complementares.

A lógica deste princípio é que o usuário de recursos naturais deve pagar por sua utilização.

Para Garcia e Thomé (2013), a ideia de definição de valor econômico ao bem natural tem o intuito de racionalizar o uso do recuso e ainda evitar seu desperdício.

Machado (2007), caracteriza o princípio do usuário-pagador idealizando que “o utilizador do recurso deve suportar o conjunto dos custos destinados a tornar possível a utilização do recurso e os custos advindos de sua própria utilização”.

Para Machado, este princípio tem por objetivo fazer com que estes custos não sejam suportados nem pelos Poderes Públicos, nem por terceiros, mas pelo utilizador.

Por fim, o **princípio da cooperação entre os povos**, traz importante contribuição para a temática da pesquisa, uma vez que, trata do repasse dos conhecimentos de tecnologias e práticas de proteção do ambiente por países mais

avançados e com melhores condições financeiras de desenvolver pesquisas em prol do meio ambiente.

A Constituição Federal, em seu artigo 4º, inciso IX, estabelece como princípio da República Federativa do Brasil nas relações internacionais a “*cooperação entre os povos para o progresso da humanidade*”.

Além da cooperação para com o desenvolvimento científico em prol do meio ambiente, o princípio tem fundamental importância pelo fato de que os fenômenos causadores de poluição geralmente ultrapassam a fronteira de uma nação, sendo assim, uma agressão ao meio ambiente em qualquer lugar do planeta, pode trazer reflexos negativos em outros continentes.

Apresentados alguns dos princípios que regem o corpo de leis do direito ambiental, serão apresentados, a seguir, algumas das legislações federais, estaduais e municipais que tratam da temática do trabalho.

5.3 Leis, decretos e normas que envolvem a discussão do trabalho.

No escopo da Legislação Federal, merece destaque a Lei nº 6.938/1998, que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências.

Através da criação da PNMA, uma série de normativas e leis que permeiam a discussão do trabalho foram criadas, devendo algumas serem apresentadas, como exemplo a Lei nº 10.295, de 17/10/2001 - Lei de Eficiência Energética, onde foi definida a criação de “níveis mínimos de eficiência energética de máquinas e aparelhos consumidores de energia fabricados ou comercializados no País, bem como as edificações construídas.

A lei trouxe uma gama de obrigações e vantagens competitivas a empresários que investiram no ramo da eficiência energética e trouxe ao mercado da hotelaria uma série de produtos de baixo consumo elétrico, por preços mais competitivos e geradores de benefícios econômicos e ambientais.

É mister também ressaltar o que dispõe o artigo 1º, da Lei Nº 11.342, de 10 de janeiro de 2008, do município de João Pessoa, que autoriza o Poder Executivo Municipal a criar o Programa de Reciclagem de Óleo Comestível em restaurantes, bares, lanchonetes, hotéis, pousadas e similares. O desenvolvimento desta lei trouxe redução considerável do descarte inadequado do óleo por parte das empresas

pesquisadas e foi brevemente apresentada no capítulo 5 deste trabalho.

No que tange à prática da coleta seletiva realizada por algumas empresas pesquisadas, a Lei 12.305/2010 institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS e dá outras providências.

A PNRS preconiza, no art. 1º, que estão sujeitas à observância da lei as “pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, responsáveis, direta ou indiretamente, pela geração de resíduos sólidos e as que desenvolvam ações relacionadas à gestão integrada ou ao gerenciamento de resíduos sólidos”.

Corrêa (2003) ressalta que, com base na legislação vigente, a responsabilidade pelo gerenciamento dos resíduos é do agente gerador.

Neste contexto, os diretores das empresas analisadas na pesquisa, por serem geradores de resíduos nas suas atividades de prestação de serviços aos hóspedes e clientes de seus restaurantes, passam a ter grande responsabilidade perante o Ministério Público, seguindo-se a premissa da corresponsabilidade no processo de gerenciamento dos resíduos.

Tomando como base o Artigo 30 da Constituição Federal de 1988, que versa sobre competências dos Municípios, e em seu inciso VIII – outorga como competência direta do Município - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano, as edificações tidas como objeto da pesquisa, passam a ter obrigação legal de se instalarem de acordo com critérios pré-definidos pelo poder público municipal através de seu Plano Diretor.

Com relação ao zoneamento, a Constituição Estadual da Paraíba, em seu Art. 229 dita que:

A zona costeira, no território do Estado da Paraíba, é patrimônio ambiental, cultural, paisagístico, histórico e ecológico, na faixa de quinhentos metros de largura, a partir da preamar de sizígia para o interior do continente, cabendo ao órgão estadual de proteção ao meio ambiente sua defesa e preservação, na forma da lei.

§ 1º O plano diretor dos Municípios da faixa costeira disciplinará as construções, obedecidos, entre outros, os seguintes requisitos:

a) nas áreas já urbanizadas ou loteadas, obedecer-se-á a um escalonamento de gabaritos a partir de doze metros e noventa centímetros, compreendendo pilotis e três andares, podendo atingir trinta e cinco metros de altura, no limite da faixa mencionada neste artigo;

Um dos diferenciais competitivos da cidade de João Pessoa, com relação a demais destinos onde o turismo de sol e mar é a principal atividade turística, é o fato das construções da orla marítima estarem submetidas por legislação específica do

Plano Diretor da cidade, que em seu capítulo II, Das Zonas de Restrição Adicionais, traz no Art. 25 que:

A restrição adicional da Orla Marítima visa a cumprir os Arts. 229 da Constituição Estadual e 175 da Lei Orgânica para o Município de João Pessoa, quanto a altura máxima das edificações situadas em uma faixa de 500 metros ao longo da orla e a partir da linha de testada da primeira quadra da orla em direção ao interior do continente, cujo cálculo será efetuado da seguinte forma:

I - toma-se a distância que vai do ponto media da testada principal do lote ou da gleba, ao ponto mais próximo da testada da primeira quadra contígua à orla marítima e mais próxima a ela;

II - a altura máxima da edificação, medida a partir da altura da linha do meio-fio da testada do imóvel ate o ponto mais alto da cobertura, será igual 12,90 metros, mais a distancia calculada no inciso anterior vezes 0,0442.

Pela lei supracitada, os edifícios construídos na zona da orla marítima da cidade, após a aprovação da lei, têm sua altura limitada e baseada em escalonamento contínuo, o que garante á cidade uma melhor circulação de ar, além de maior qualidade de vida e diversos ganhos ambientais, uma vez que diminui a quantidade de veículos trafegando na região, em comparação a zonas de orla onde os edifícios “arranha-céus” tomam conta do cenário urbano, a parte da redução da carga de efluentes líquidos gerados pela grande concentração populacional, em uma região onde o lençol freático raso, torna-se mais passível a contaminação.

Seguindo as competências que tratam do setor de turismo, faz-se necessário apresentar a Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências.

Para regulamentar a lei em questão foi criado o decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010, que em seu Artigo 17, estipula que o Ministério do Turismo estabelecerá normas, critérios e prioridades para aplicação dos recursos do Fundo Geral de Turismo - FUNGETUR, de acordo com as diretrizes e metas definidas no PNT, observando os seguintes princípios:

I - priorizar os micro e pequenos empreendimentos;

II - beneficiar as regiões de menor desenvolvimento socioeconômico;

III - promover a inclusão social pelo crescimento da oferta de trabalho e melhor distribuição de renda;

IV - estimular a criação de novos produtos turísticos; e

V - beneficiar os projetos turísticos que priorizem a prática do desenvolvimento ambiental sustentável.

Com relação a adoção de práticas sustentáveis nos empreendimentos hoteleiros, a partir do exposto no inciso V, do artigo 17, terão vantagem competitiva os hotéis que priorizarem a prática do desenvolvimento ambiental sustentável.

Na continuação do decreto, o Artigo 22, delega que a construção, instalação, ampliação e funcionamento dos estabelecimentos e empreendimentos de turismo utilizadores de recursos ambientais, considerados efetiva ou potencialmente poluidores, bem como os capazes de causar degradação ambiental, dependerão de prévio licenciamento ambiental, sem prejuízo da observância da finalidade e adequação com os territórios, normas de uso e ocupação do solo onde se localizam e seu entorno, tendo em vista o desenvolvimento sustentável da atividade, considerando-se os diversos instrumentos de planejamento e ordenamento territorial vigentes em âmbito municipal, estadual e federal.

Outra legislação que merece destaque é a Lei estadual 9.770/2012, que Institui a Política Estadual de Incentivo ao Aproveitamento de Energia Solar na Paraíba, e dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de sistema de aquecimento de água por energia solar e reaproveitamento de águas de chuva na construção ou reforma de prédios públicos.

Apesar de a lei tratar apenas da construção e reforma dos prédios públicos, os legisladores paraibanos demonstraram ter um olhar voltado para a sustentabilidade na construção e tem uma base legal instituída, que pode nortear leis aplicáveis ao setor privado, o que tornaria as iniciativas que vem sendo tomadas por alguns hoteleiros, uma obrigação que iria contribuir para a redução do uso de recursos naturais, especialmente através do aproveitamento das águas pluviais.

O corpo de normas jurídicas apresentadas envolve a discussão do trabalho e configura o cenário de obrigações a serem seguidas, entre algumas diretrizes criadas, no intuito de fornecer subsídios aos empreendedores da cadeia hoteleira na busca pela sustentabilidade no turismo, delineando, além de obrigações de ordem legal, rumos a serem seguidos pelas instâncias governamentais.

O poder público tem voltado ações neste sentido, e criado uma série de programas que merecem destaque, por serem meios primordiais de se conseguir melhorar a competitividade do setor hoteleiro, seguindo os preceitos do turismo sustentável.

5.3 Programas voltados à sustentabilidade na hotelaria

Como forma de incentivo aos empreendedores do ramo da hotelaria alguns programas vêm sendo desenvolvidos e buscam trazer mais competitividade ao setor e dentre os principais programas alguns merecem ressalva, entre eles, pode-se destacar:

BNDES ProCopa Turismo, que é uma linha de financiamento lançada em fevereiro de 2010, no valor de R\$ 1 bilhão, exclusiva para construção, reforma, ampliação e modernização dos hotéis visando o evento da copa do mundo de futebol a se realizar no Brasil em 2014.

O programa tem como objetivo induzir ao comprometimento ambiental no segmento ao oferecer condições mais favoráveis às edificações hoteleiras que apresentarem alto desempenho energético e ambiental (BNDES, 2012).

Podem participar do programa sociedades empresariais, com sede e administração no Brasil, tendo como valor mínimo de R\$ 3 milhões, para aqueles localizados nas cidades-sede e demais capitais e de R\$ 10 milhões para outros municípios (BNDES, 2012).

Dentro do programa, existem dois subprogramas que dão condições especiais de financiamento para empreendimentos hoteleiros que obtenham certificações de sustentabilidade ou de eficiência energética: BNDES ProCopa Turismo - Hotel Sustentável (exige certificado de construção sustentável) e BNDES ProCopa Turismo - Hotel Eficiência Energética (exige certificado de eficiência energética).

Segundo o presidente da ABIH-PB, Sr. José Inácio Pereira Júnior (informação verbal)¹⁰, “houve tentativa por parte de alguns hoteleiros paraibanos em conseguir o financiamento do BNDES, contudo, diversas barreiras burocráticas, financeiras, entre outras foram impostas para concessão do certificado de construção sustentável e de eficiência energética e dificultaram o processo de aplicação destas empresas, o que acabou por não haver mérito de nenhuma delas na participação do Programa referido”.

¹⁰ Entrevista concedida por JÚNIOR, José Inácio Pereira. Entrevista II. [jan. 2014]. Entrevistador: Iuri Tavares Amazonas. João Pessoa, 2014. 1 arquivo .mp3 (60 min.). A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice A desta dissertação.

PCTS - Programa de Certificação em Turismo Sustentável, desenvolvida pelo Instituto de Hospitalidade - IH, em parceria com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável – CBTS, com o apoio do Banco Inter-Americano de Desenvolvimento – BID e a Agência de Promoção das Exportações – APEX Brasil, o programa tem o objetivo de melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação (CONSELHO NACIONAL DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA - CNRBMA, 2005).

O programa surgiu como alternativa aos hoteleiros, na adoção de selo socioambiental, uma vez que, os outros selos criados antes do programa tinham um custo elevado e muitas das normas eram feitas seguindo as normas europeias, o que difere em vários aspectos da realidade brasileira.

Atendendo às exigências dos hoteleiros brasileiros, foi desenvolvida a norma NIH-54, em 2004, que objetiva a sustentabilidade de micro e pequenos meios de hospedagem, através de requisitos e critérios mínimos, de forma a agregar valores ao produto, melhoria do atendimento, melhoria da qualidade de vida da comunidade receptora, combinados à conservação ambiental (CNRBMA, 2005).

Segundo a coordenadora do Programa, Ana Maria Lopez, “o desenvolvimento do PCTS se dá através da capacitação de consultores, e, a posteriori, estudos de caso em diversos pólos turísticos no Brasil, objetivando a divulgação de tais procedimentos junto aos micro e pequenos meios de hospedagem, rumo à efetiva consolidação do turismo sustentável no Brasil”.

Passados nove anos do programa, pode-se perceber que apesar da norma ter sido criada dentro da lógica do ciclo PDCA aqui apresentado, que se baseia no processo de melhora contínua, não existe a obrigação desta continuidade nas melhorias por parte do empreendedor que receber a certificação. Com isso, o certificado vem perdendo seu sentido e deixando de ser válido como pré-requisito para obtenção de vantagens competitivas, como é o caso do programa Procopa do BNDES, que reconhecia ações sustentáveis dos hotéis, através de selos de certificação adquiridos pelos hotéis, sendo um deles o certificado concebido pelo PCTS.

Outro programa que tem trazido grande contribuição no caminho em direção à sustentabilidade empresarial é o **PROCEL – Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica**, que visa a promover a racionalização da produção e do

consumo de energia elétrica, para que se eliminem os desperdícios e se reduzam os custos e os investimentos setoriais.

Segundo a ELETROBRÁS (2013):

O Procel, instituído em 30 de dezembro de 1985, é o Programa do governo brasileiro, coordenado pelo MME e executado pela Eletrobrás, destinado a promover o uso eficiente da energia elétrica e combater o seu desperdício. Os resultados energéticos obtidos pelas ações do Programa contribuem para a melhoria da qualidade de vida da população e eficiência dos bens e serviços, bem como possibilitam a postergação de investimentos no setor elétrico, reduzindo os impactos ambientais.

De acordo com os resultados do programa em 2012, o Brasil alcançou uma economia de energia de aproximadamente 9,097 bilhões de kWh durante o ano, o que equivale a 2,03% do consumo total de energia do país neste período.

Os resultados energéticos globais alcançados pelo Programa se devem principalmente ao Selo Procel Eletrobras, indicando o destaque que tem sido dado ao consumidor final por meio da orientação e do estímulo à aquisição de equipamentos mais eficientes (ELETROBRÁS, 2013).

O reflexo do programa pode ser estendido à hotelaria no sentido de que pela obrigatoriedade de os novos aparelhos utilizarem o selo indicando a eficiência energética do mesmo, fez com que fosse criado um novo comportamento por parte dos consumidores, passando a terem o hábito, até então quase inexistente, de verificar a eficiência energética dos produtos que estão adquirindo. A partir dessa prática, um embrião começa a se formar na mudança de atitude comportamental dos consumidores, que passam a ter outro olhar com relação ao seu consumo de energia, e mesmo que ainda de forma inconsciente, passam a reduzir seu consumo de um recuso natural ainda escasso em diversas partes do mundo.

6. MATERIAIS E MÉTODOS

6.1 Área de estudo

O universo da pesquisa foi a região que compreende a área de maior concentração turística da cidade de João Pessoa, localizada na orla dos bairros Cabo Branco, Tambaú e Manaíra, conforme a figura 11.

Figura 11 - área de abrangência da pesquisada



Fonte: Google Earth, 2013.

A escolha dos hotéis foi realizada seguindo o guia de hotéis da Associação Brasileira de Indústria Hoteleira - ABIH/PB, que totalizou 14 hotéis, de categorias entre 3 e 4 estrelas, segundo a antiga classificação da EMBRATUR, e de médio porte, tendo a quantidade de unidades habitacionais entre cinquenta e duzentas, entendendo-se que com este número de UHs os hotéis devem ter uma estrutura organizacional razoável para incorporar o caráter socioambiental à gestão empresarial.

Com respeito à localização, buscaram-se hotéis que tivessem proximidade com a praia e, por conseguinte, pudessem desenvolver atividades voltadas ao bem estar

dos hóspedes e funcionários, como por exemplo, o aluguel ou o empréstimo de bicicletas ao hóspede, entendendo que o mesmo, irá ter uma área segura (ciclovía) para transitar com o equipamento, além de ser a área de maior concentração de hotéis da cidade, e entendeu-se que a área de estudos seria suficiente se fossem contemplados três diferentes bairros, inclusive, os de maior concentração de turistas durante o ano no Estado da Paraíba.

6.2. Levantamento de dados

Durante a pesquisa, foi realizada uma revisão bibliográfica a partir de sítios da *internet* de empresas que trabalham com as tecnologias aplicadas nos hotéis de João Pessoa, com a finalidade de descrever cada tecnologia e diferenciá-las umas das outras, além de estudos acadêmicos que tratam do tema, para levantar as práticas e tecnologias pesquisadas em trabalhos antecedentes.

O método de abordagem utilizado foi o indutivo, onde, segundo Marconi e Lakatos (2009, p. 85), a partir de um caso particular, chega-se ao geral. Assim, chama-se indução ou conclusão indutiva, a passagem de um conjunto finito de casos para um conjunto maior (eventualmente infinito) de casos, ou seja, a constatação de casos singulares para a afirmação de uma lei geral. Com a indução de um grupo de 14 hotéis entrevistados, foi feita uma conclusão indutiva. O método de observação utilizado foi sistemático, não participante e individual, seguindo os conceitos de Marconi e Lakatos (2009, p.179). O método de observação sistemática é aquele em que o observador detém especial atenção a alguns aspectos do campo de estudo, estabelecendo procedimentos padronizados a sua avaliação. Já a observação não participante é aquela em que o entrevistador, apesar de entrar em contato direto com o objeto de estudo, não se torna parte integrante dele. A observação individual é aquela em que apenas o pesquisador atua.

O instrumento utilizado para o levantamento dos dados foi o questionário, que é um instrumento de investigação destinado à coleta de informações, baseando-se, geralmente, na investigação de um grupo representativo da população em estudo. Trata-se de um conjunto de perguntas ordenadas de acordo com um critério predeterminado, que deve ser respondido na presença, ou não, do entrevistador (LAKATOS; MARCONI, 2003). Gil (2002), afirma que “a elaboração de um questionário consiste, basicamente, em traduzir os objetivos específicos da pesquisa

em itens bem redigidos”.

Foram aplicados questionários semiestruturados, que são classificadas como um modelo de questionário em que o pesquisador se baseia em um roteiro elaborado, previamente, com isso, as perguntas direcionadas ao entrevistado são formuladas antecipadamente. A aplicação dos questionários é respaldada por um formulário organizado, além disso, esta é realizada prioritariamente, sendo pessoas escolhidas diante de um planejamento prévio (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Através da aplicação dos questionários foi feita uma pesquisa quantitativo/qualitativa com os(as) gerentes/proprietários(as), para levantamento das tecnologias e práticas sustentáveis utilizadas na construção e gestão dos meios de hospedagem, a existência de certificação ambiental nos mesmos, as dificuldades encontradas em implantar tecnologias e práticas sustentáveis nos estabelecimentos, bem como o grau de satisfação dos responsáveis após o investimento destinado na sua implantação.

As visitas foram realizadas entre os dias 18/03/2013 e 23/08/2013. Apenas dois hotéis, dentre os pré-selecionados na definição da área de estudo, se negaram a participar da pesquisa, um deles, por alegar que teve problemas com pesquisadores no ano anterior e gostaria de não se expor, e o outro, por falta de tempo, além de dois hotéis que haviam mudado para a categoria de *flat* durante a pesquisa e, portanto, não se enquadravam mais no universo da pesquisa.

Foram aplicados 14 questionários com proprietários/gerentes dos hotéis pesquisados, 51 questionários com funcionários e 25 questionários com os turistas que estavam hospedados durante os dias da pesquisa.

Através da aplicação dos questionários com os funcionários (recepcionistas, camareiras, entre outros), verificou-se se há reconhecimento das tecnologias e práticas sustentáveis existentes no hotel, como estes contribuem no processo de utilização destas tecnologias e como as práticas sustentáveis são incorporadas à sua rotina diária, e ainda, investigou-se se eles têm adotado alguma destas medidas em seus domicílios.

Além dos empresários e funcionários, foram aplicados questionários com os hóspedes para investigar como estes avaliam a preocupação ambiental dos hotéis e o quanto isso pesa na hora de escolher em qual se hospedar, buscando medir o nível de exigência por práticas sustentáveis dos consumidores aos serviços de hospedagem.

É importante salientar que a solicitação de aplicação dos questionários com colaboradores e hóspedes foi negada em alguns estabelecimentos, e por este motivo só foi possível atingir o total de 51 funcionários entrevistados e de 25 hóspedes. Houve alegações de que a política da empresa impedia de serem aplicados questionários aos hóspedes, mesmo após o investigador esclarecer que os dados seriam confidenciais e o nome dos hotéis seria mantido em sigilo, e ainda, que os dados serviriam de análise para o próprio empresário, uma vez que poderia avaliar o nível de percepção dos hóspedes com as tecnologias e práticas aplicadas no hotel, além do nível de exigência deste com relação à adoção de práticas sustentáveis.

Em alguns meios de hospedagem a aplicação de questionários com os funcionários foi inviável devido a diversos motivos, dentre eles, alguns estabelecimentos estarem passando por reformas estruturais e os hoteleiros alegarem a impossibilidade, pois muitos estavam de férias durante esse período e com o contingente de funcionários baixo, nenhum poderia parar suas funções para atender à solicitação do pesquisador.

Vale salientar que durante a pesquisa houve grande dificuldade de encontrar disponibilidade dos proprietários/gerentes de reservarem algum tempo para responderem aos questionários, sendo necessários vários retornos e diversas ligações solicitando algum tempo para a realização da pesquisa.

Em diversos hotéis foi solicitado que fossem deixados questionários para aplicação junto aos funcionários e hóspedes, onde todos os responsáveis (normalmente os gerentes) se dispuseram a respondê-los e ligarem para o pesquisador assim que estivessem prontos, no entanto, apenas um hotel o fez, e todos os demais não demonstraram menor interesse na pesquisa, não cumprindo com o combinado.

Pôde-se perceber que os hotéis que tiveram mais tecnologias e práticas incorporadas, foram aqueles que se prontificaram a participar da pesquisa e ofereceram menos resistência na aplicação dos questionários.

6.3. Desenvolvimento dos Índices ISGH e IEHQA

Após tabulação dos dados coletados, foi feito um diagnóstico para avaliar o nível de aplicação de tecnologias e práticas sustentáveis na hotelaria em João Pessoa

que poderá servir de base para futuros estudos na área e como referencial para os novos empreendimentos que venha a surgir.

O diagnóstico foi feito através da criação do Índice de Sustentabilidade da Gestão Hoteleira (ISGH), estruturado de acordo com parâmetros específicos e através da utilização dos dados levantados pela aplicação dos questionários.

Para a criação do ISGH, foram considerados determinados dados obtidos na aplicação dos questionários com proprietários/gerentes dos hotéis (como apresentado no questionário abaixo). Para cada questão foi dado um peso equivalente à sua importância no contexto do índice (de 0 a 2 ou de 0 a 3) e, assim, calculada a média ponderada de cada hotel, dividindo-se o somatório de pontos pela pontuação máxima possível de ser atingida (51 pontos), como apresentado na figura 12.

Figura 12 - formulário para determinação do índice ISGH

Formulário para obter o Índice de Sustentabilidade da Gestão Hoteleira (ISGH)			
1	Quantas tecnologias são adotadas no hotel?		
	Número total		
2	Quantas práticas são adotadas no hotel?		
	Número total		
3	O hotel possui alguma certificação ambiental?		
	Sim: 3	Não: 0	Não, mas pretende: 1
4	O (A) senhor(a) investe em Marketing Verde no seu hotel?		
	Sim: 2	Não: 0	Não, mas pretende: 1
Resultado			
	Soma:		
	ISGH:		<i>Soma ÷ (Pontuação Máxima: 51)</i>

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Após a obtenção do ISGH de cada hotel, foi feita uma média dos ISGHs para a determinação do índice geral dos hotéis pesquisados.

Além da avaliação do nível de aplicação de tecnologias e práticas sustentáveis, foi feita uma avaliação do nível de exigência dos hóspedes com relação ao quesito

ambiental, através da seleção de dados dos questionários aplicados aos hóspedes, em que foi estipulado um peso para cada quesito (0 a 2; 0 a 3; 0 a 4), como apresentado na figura 13, e através do somatório dos resultados obtidos e da divisão destes pelo número máximo de pontos que poderiam ser obtidos (número máximo =18), chegou-se ao Índice de Exigência dos Hóspedes no Quesito Ambiental (IEHQA), que foi somado e dividido pelo número de entrevistados para obtenção do Índice geral IEHQA.

Figura 13 - formulário para determinação do índice IEHQA

Formulário para obter o Índice de Exigência dos Hóspedes no Quesito Ambiental (IEHQA)				
1	Qual o grau de importância que o(a) Senhor(a) relaciona a adoção destas práticas pelos hotéis?			
	Nenhuma: 0	Baixa: 1	Média: 2	Alta: 3
				Muita alta: 4
2	O(A) Senhor(a) tem preferência por hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão ?			
	Sim: 3	Indiferente: 1	Não: 0	
3	O(A) Senhor(a) se importa em pagar um pouco mais por hotéis que adotem práticas sustentáveis?			
	Sim: 3	Não: 0		
4	O(A) Senhor(a) se incomodaria em reduzir a quantidade de vezes da troca das toalhas e roupas-de-cama para uma maior economia de recursos naturais?			
	Sim: 0	Talvez: 1	Não: 2	
5	O(A) senhor(a) adota alguma destas tecnologias e práticas em sua residência?			
	Sim: 2	Não: 0		
6	Como o(a) Senhor(a) avalia a influência em sua decisão na hora de escolher por hotéis que adotem práticas sustentáveis?			
	Não me influencia: 0	Pequena: 1	Média: 2	Grande: 3
				Muito grande: 4
Resultado				
Soma:				
IEHQA:			$Soma \div (Pontuação\ Máxima: 18)$	

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Outro fator de avaliação da exigência dos hóspedes com relação às práticas sustentáveis adotadas pelos hotéis foi apresentado após solicitação da pesquisa *TripBarometer*, do portal de internet *Tripadvisor*, que foi realizado de dezembro de

2012 a janeiro de 2013, com 35.042 viajantes, de 26 países, e teve o intuito de analisar a importância dada pelos viajantes aos hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão.

O Barômetro do sítio de *internet* foi utilizado como comparativo do resultado obtido pela aplicação dos questionários com os hóspedes, e serviu para validar os dados obtidos, uma vez que, houve uma proximidade no Índice IEHQA e o Índice apresentado na pesquisa do Tripadvisor.

Através do Tripadvisor foi realizado um levantamento das avaliações dos hóspedes sobre os hotéis pesquisados, no intuito de verificar a existências de alguma tecnologia ou práticas aplicada pelos hotéis nas referidas avaliações.

Após a tabulação dos dados obtidos pela aplicação dos questionários, foram realizadas duas entrevistas com o fim de validar alguns resultados apresentados. Para tal, foi feita uma entrevista com o senhor Ulisses Ximenes, coordenador da coleta seletiva da Autarquia Especial Municipal de Limpeza Urbana – EMLUR, e ainda, uma entrevista com o senhor José Inácio Pereira Júnior, presidente da ABIH-PB, no intuito avaliar o papel da instituição no processo discutido no trabalho, além de esclarecer algumas dúvidas que surgiram após a primeira entrevista. As entrevistas encontram-se transcritas no apêndice deste trabalho.

7. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base nos questionários que foram aplicados aos proprietários/gerentes, funcionários e hóspedes, foi realizada uma tabulação dos dados e a estruturação de gráficos que trazem uma série de conclusões a respeito da caracterização dos hotéis de João Pessoa e seu corpo de funcionários, bem como as tecnologias e práticas adotados por estes, como os funcionários identificam e participam destas, além do grau de importância dado por parte dos hóspedes a tais medidas.

Parte I – Caracterização dos hotéis pesquisados.

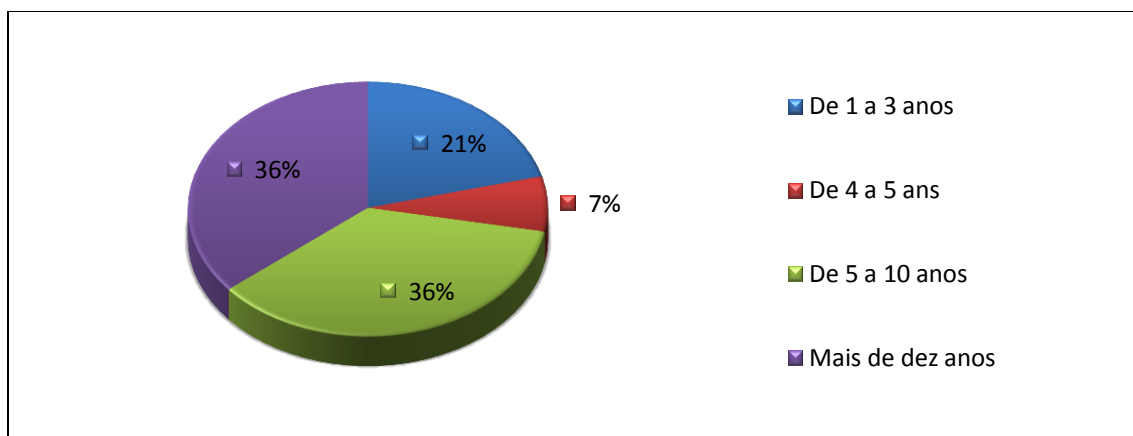
No decorrer de mais de vinte anos, a classificação de meios de hospedagem ficou passível de uma classificação por estrelas, feita de forma desordenada e fora de qualquer base referencial, neste sentido, o Ministério do Turismo retificou o uso desta simbologia à EMBRATUR e tornou indisponível a sua utilização (vide anexos **Deliberação Normativa n.º. 376/97, de 14 de maio de 1997**) a qualquer entidade pública ou privada para classificação de meios de hospedagem. Com isso, as empresas hoteleiras de João Pessoa pesquisadas perderam o direito de utilização destas classificações e até o mês de março de 2013 nenhum hotel possui a nova classificação concedida aos meios de hospedagem pela EMBRATUR. A maioria dos empresários alega que não tem interesse em obter a nova classificação por conta do alto custo, além do fato de que grande parte dos hóspedes buscam a avaliação de sites de internet, como o *Tripadvisor*, Guia Quatro Rodas, entre outras classificações alternativas e com baixo, ou nenhum custo. Portanto, não foi incluída na pesquisa a classificação dos hotéis de João Pessoa.

A partir do exposto na figura 14, pode-se perceber que a quantidade de hotéis com menos de cinco anos de existência é bem pequena, no universo pesquisado, o que demonstra que no momento da implantação da maioria dos hotéis as tecnologias sustentáveis ainda eram pouco utilizadas e possuíam alto custo de implantação, talvez o motivo para muitos não terem tido tal preocupação na elaboração de seus projetos arquitetônicos.

Outro ponto que merece atenção é o fato de que os hotéis mais novos apresentam baixa quantidade de práticas analisadas na pesquisa, e, oposição a

alguns hotéis mais antigos, o que pode ser entendido como uma forma dos hotéis mais antigos atrelarem valor à gestão ambiental sem necessidade de reformas estruturais para inclusão de tecnologias, o que traria grande dispêndio econômico. Os hotéis mais novos possuem mais tecnologias e, talvez por este fato, não possuem grande preocupação na adoção das práticas, como fazem os hotéis mais antigos.

Figura 14 - tempo de vida dos hotéis pesquisados



Fonte: Pesquisa direta (2013)

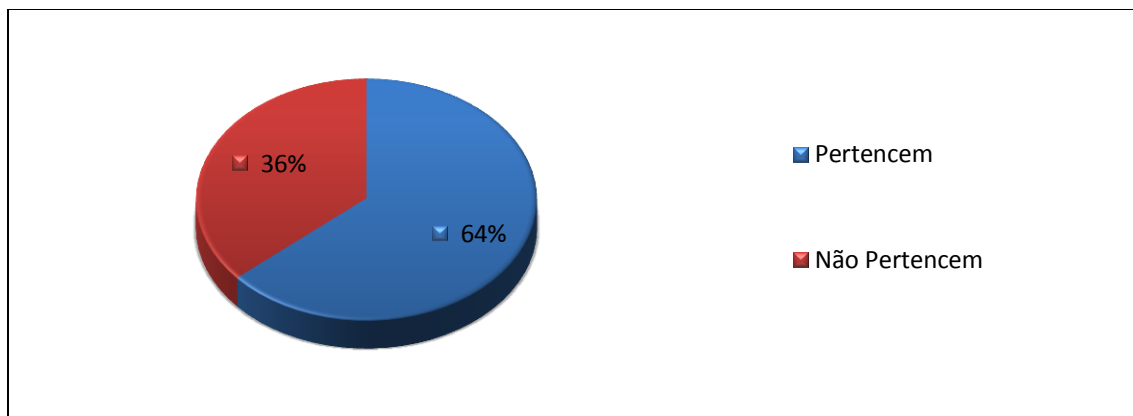
Dos hotéis verificados, a grande maioria pertence a redes hoteleiras, que normalmente têm um padrão nacional/internacional na estrutura e sistema de gestão de seus membros, o que transfere as características verificadas na pesquisa a uma esfera superior, atrelada à rede na qual os hotéis fazem parte, além de demonstrar que a maioria deve seguir padrões rígidos de qualidade estrutural e de atendimento.

Foi possível verificar que mesmo hotéis pertencentes a grandes redes, ainda pecam em quesitos relacionados à qualidade no atendimento. Como exemplo, pode-se citar o caso de um hotel que durante todos os meses de pesquisa, e dentre as dezenas de tentativas de ligações para marcar uma entrevista com o gerente, contestou apenas uma ligação telefônica, e quando perguntado a um funcionário da recepção se fazia parte da política o hotel não atender telefonemas, o mesmo respondeu que a dificuldade em atender é que em algumas situações o recepcionista precisa concentrar-se no atendimento aos clientes que estão na recepção e, por esse motivo, se vêm impedidos de atender qualquer ligação.

Diversas incoerências relacionadas ao padrão de atendimento ao cliente foram verificadas em alguns hotéis, o que demonstra que, mesmo pertencendo a redes

hoteleiras, certos meios de hospedagem não seguem à risca a política e, tampouco, o padrão de atendimento exigido por elas.

Figura 15 - hotéis pesquisados pertencentes a redes hoteleiras.



Fonte: Pesquisa direta (2013)

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE classifica as empresas segundo o número de funcionários de acordo com a tabela abaixo:

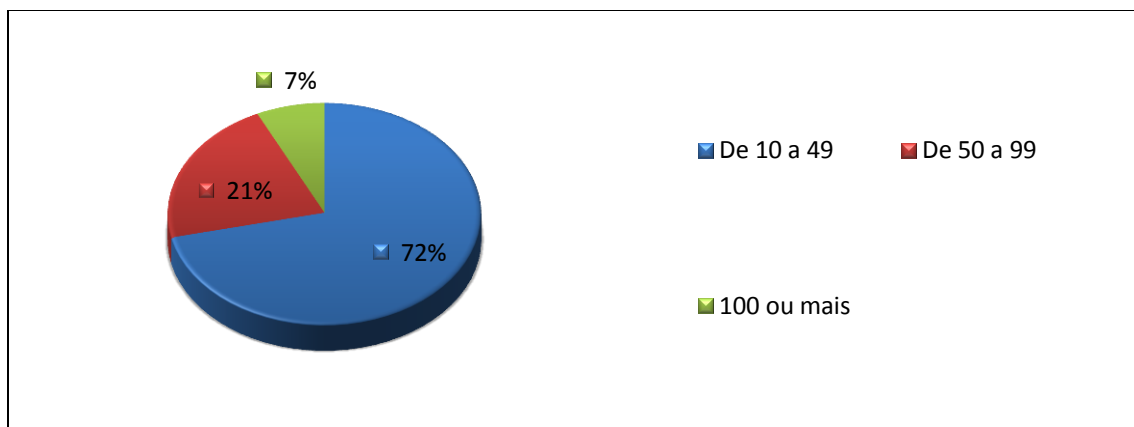
Tabela 01 - classificação das Médias e Pequenas empresas segundo o número de empregados

Porte/Setor	Comércio e Serviços
Microempresas	Até 9 empregados
Empresas de Pequeno Porte	De 10 a 49
Médias	De 50 a 99
Grandes	100 ou mais

Fonte: SEBRAE

Seguindo a classificação do SEBRAE, podemos considerar que 72% dos hotéis pesquisados são classificados como empresas de pequeno porte, enquanto 21% como médias empresas e apenas 7% como grandes empresas. Através da soma do número de funcionários de todos os hotéis pesquisados e da divisão pelo número de empresas, constatou-se que a média é de 50 funcionários por hotel.

Figura 16 - número de funcionários dos hotéis pesquisados.

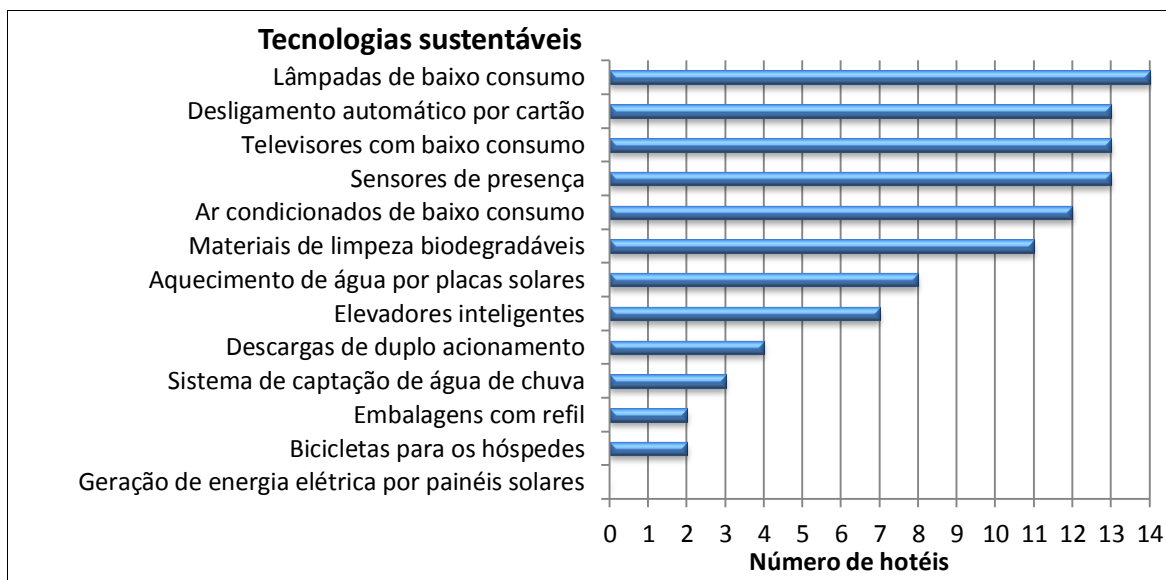


Fonte: elaborado pelo autor.

A respeito das tecnologias aplicadas aos hotéis, fica nítida a opção de tecnologias que reduzam o consumo de energia, e, indiretamente, obtenham economia financeira para os empresários, o que deve ser visto como uma vantagem competitiva de grande relevância para organizações que buscam certificações socioambientais e um aporte financeiro importante para que possam investir o valor economizado em melhorias para outros setores, como a qualidade de vida dos funcionários e comunidade do entorno, entre outros.

Um ponto interessante para análise é a quantidade de edificações que apresentam sistema de aquecimento solar por placas solares, o que demonstra que muitas tiveram seu projeto arquitetônico feito com base para incorporação de instrumentos voltados à economia de recursos, e mesmo algumas que não tiveram tal preocupação em seu projeto inicial, investiram alto capital para reformar a sua estrutura para a possibilidade de incorporação desta tecnologia.

Figura 17 - tecnologias sustentáveis aplicadas aos hotéis pesquisados.



Fonte: Pesquisa direta (2013)

Segundo o TripBarometer (2013), do portal da internet *Tripadvisor*, dentre as tecnologias sustentáveis mais comumente utilizada nos hotéis no Brasil estão, as lâmpadas de baixo consumo (em 85% dos entrevistados), além dos produtos de limpeza biodegradáveis (em 51% dos entrevistados), o que demonstra um bom desempenho dos hotéis de João Pessoa pesquisados, uma vez que, dentre o universo da pesquisa, todos os hotéis possuíam lâmpadas de baixo consumo e 78% dos entrevistados utilizavam materiais de limpeza biodegradáveis.

Analisando as práticas sustentáveis adotadas, percebe-se que a mais comum foi a utilização de obras de arte de artistas locais para decoração, seguida pela busca de fornecedores locais, que distem menos de 100 km dos estabelecimentos, além do envio de resíduos sólidos à cooperativa de catadores.

Diante do exposto, nota-se que a prática mais comum vem atrelada a uma obrigação legal, instituída pela Lei municipal 5.738, de 29 de agosto de 1988, que estabelece a obrigatoriedade de obras de arte nas edificações na cidade de João Pessoa. Sendo assim, entende-se que o caráter de atendimento à legislação fica bastante evidente e que das práticas comuns aos empresários que buscam o diferencial ambiental como fator competitivo ainda existe uma pequena adesão por parte dos hoteleiros pesquisados.

Contudo, vale ressaltar a importância da participação da gestão de resíduos urbanos pelos hotéis, que quando enviam os resíduos para cooperativas de catadores, reduzem a quantidade de resíduos sólidos enviados ao aterro sanitário e

contribuem para a redução de impactos ambientais causados pelo excesso de materiais recicláveis enviados aos aterros, além de colaborarem com o trabalho de dezenas de famílias que compõe as cooperativas de catadores e que sobrevivem com a venda dos materiais recicláveis.

Outra iniciativa interessante, e que é adotada por 57% dos hotéis entrevistados, é a busca por fornecedores locais, o que também atrela a dimensão social ao ideal de sustentabilidade buscado pelos empreendimentos, pois contribuem com o desenvolvimento do comércio local nas mais diversas estâncias (agricultores, pequenos empresários, fabricantes locais, e etc.), além de reduzir a pegada ecológica, uma vez que a quantidade de CO² que seria produzida pelo transporte mais distante vem sendo reduzido.

Figura 18 - práticas sustentáveis aplicadas aos hotéis pesquisados.



Fonte: Pesquisa direta (2013)

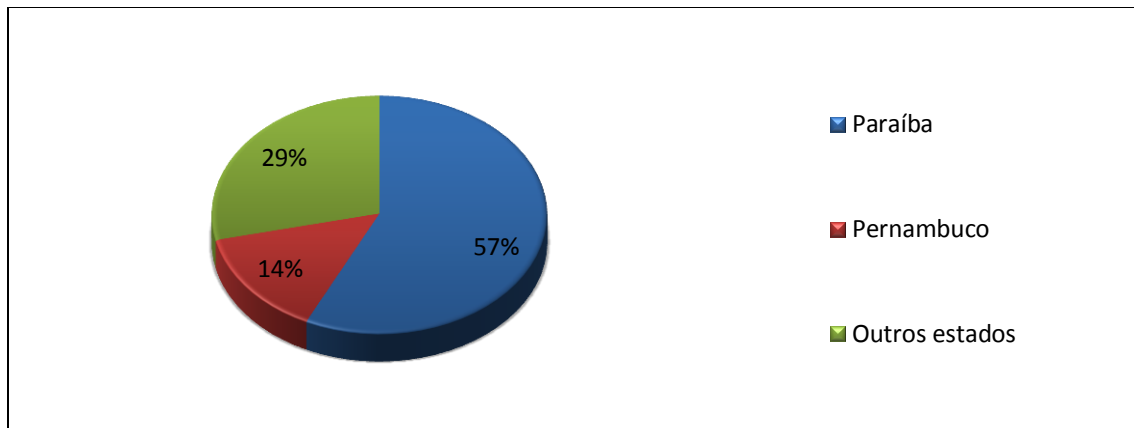
Parte II – Caracterização dos proprietários dos hotéis pesquisados.

Durante a pesquisa, verificou-se que a maioria dos proprietários dos hotéis pesquisados é de origem Paraibana e Pernambucana, como demonstra a figura 19, e que a incorporação de práticas/tecnologias aplicadas aos hotéis está bem dividida entre os proprietários locais e os advindos de outros Estados, apesar de que o hotel com o maior índice de aplicação destas, ter como proprietário um empresário do Ceará.

A partir do levantamento, pode-se perceber que os empresários paraibanos possuem a mesma visão estratégica, que os de outros Estados, na preocupação com a incorporação das tecnologias/práticas levantadas pela pesquisa, uma vez

que, mesmo sem ter uma política ambiental definida, muitos adotam várias medidas que incorporam a sustentabilidade aos seus planos de gestão.

Figura 19 - origem dos proprietários dos hotéis pesquisados

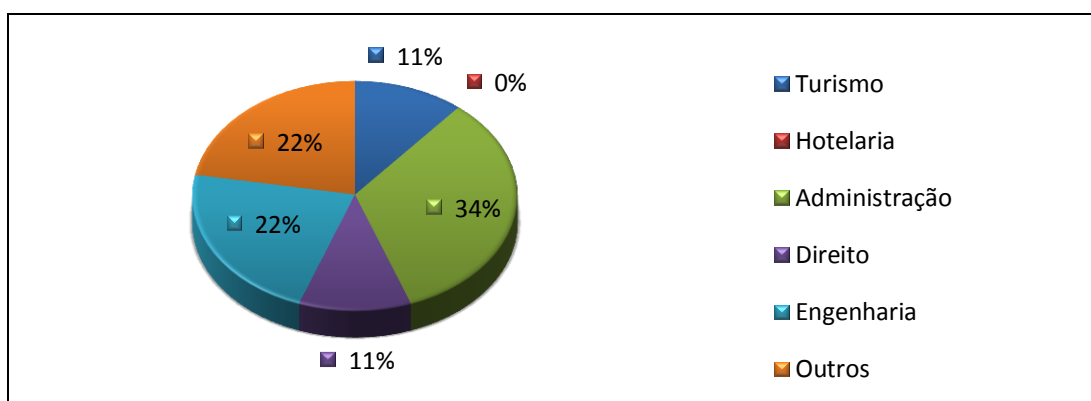


Fonte: Pesquisa direta (2013)

Verificou-se que a formação dos proprietários é de maioria no curso de engenharia e administração (figura 20).

Pode-se perceber que os hotéis que mais apresentaram tecnologias e práticas foram aqueles que os proprietários possuíam formação em engenharia, o que demonstra que os projetos destes hotéis foram elaborados dentro da lógica da construção verde, com estrutura adequada para a implantação das tecnologias, além de que, pode-se induzir que as firmas de engenharia responsáveis pelas obras dos novos hotéis implantados não atentaram, ou não quiseram convencer os investidores das vantagens de desenvolver projetos pensados para reduzir o consumo dos recursos naturais. Essa inferência é justificada pelo fato de que apenas 3 hotéis possuem sistema de captação de água de chuva.

Figura 20 - formação acadêmica dos proprietários dos hotéis pesquisados

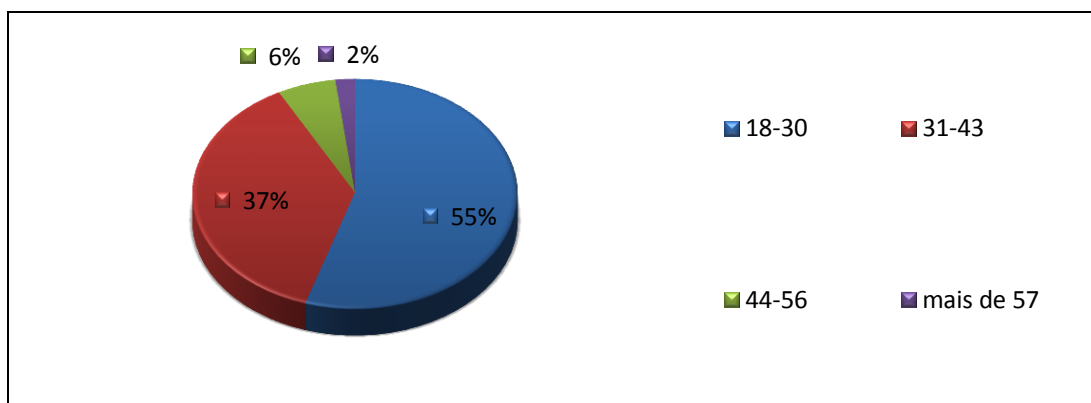


Fonte: Pesquisa direta (2013)

Parte III – Caracterização dos funcionários dos hotéis pesquisados.

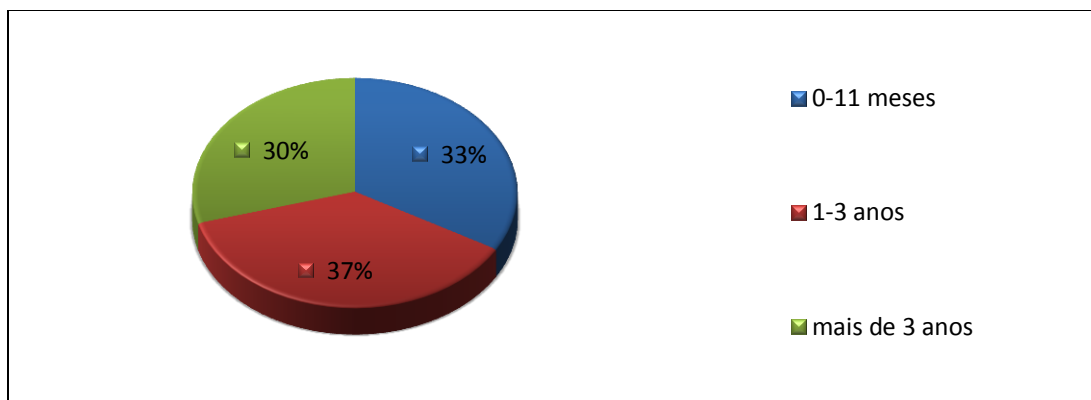
Os resultados da pesquisa demonstram que a maioria dos funcionários está entre a faixa-etária de 18 a 30 anos, o que revela que o ramo da hotelaria em João Pessoa absorve como mão-de-obra um público ainda jovem, que em muitos casos ainda estão entrando no mercado de trabalho.

Figura 21 – idade dos funcionários dos hotéis pesquisados



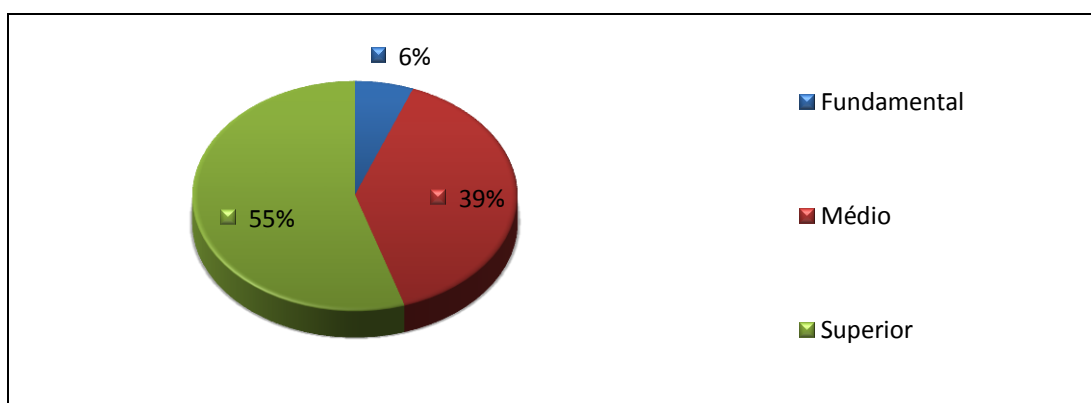
Fonte: Pesquisa direta (2013)

Com relação ao tempo de empresa dos funcionários, evidencia-se que maior parte deles (33%), tem menos de um ano de empresa, o que comprova que existe uma grande rotatividade de funcionários, principalmente entre as variações dos períodos de alta e baixa estação, sendo os meses de alta-estação entre dezembro e fevereiro e junho a agosto, e os períodos de baixa-estação nos demais meses do ano. O dado revela ainda a dificuldade enfrentada pelos hoteleiros em capacitar sua equipe, uma vez que a alta rotatividade de funcionários inviabiliza a formação de uma equipe de trabalho consistente e treinada adequadamente para exercer suas funções cotidianas.

Figura 22 – tempo de empresa dos funcionários nos hotéis pesquisados

Fonte: Pesquisa direta (2013)

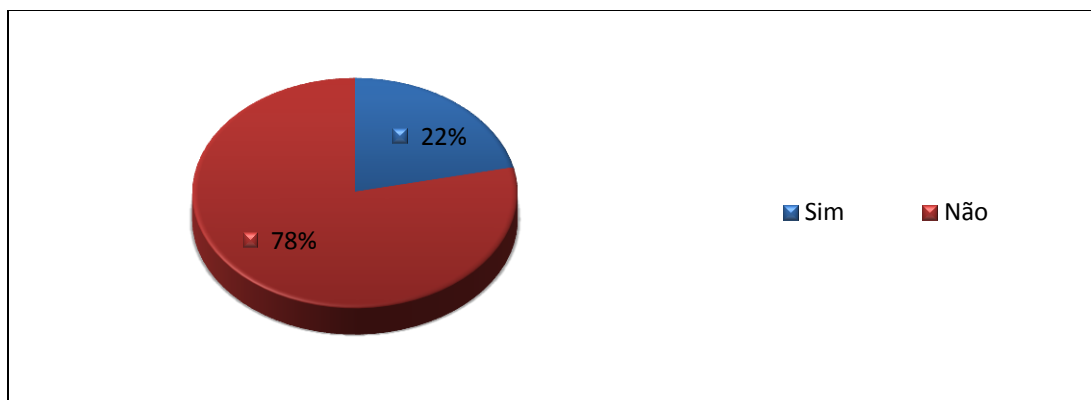
Apesar do pouco tempo de empresa dos funcionários demonstrado na pesquisa, os resultados (figura 23) apresentam que grande maioria deles (55%) tem curso superior completo, o que comprova capacidade técnica adequada para atender, de forma satisfatória, a qualquer treinamento que venha a ser oferecidos pelas empresas.

Figura 23 – escolaridade dos funcionários dos hotéis pesquisados

Fonte: Pesquisa direta (2013)

Mesmo com o elevado grau de escolaridade apresentado pelos funcionários, os resultados obtiveram a ilação de que 78% dos funcionários entrevistados nunca participaram de treinamentos que envolvessem alguma temática ambiental. Depreendeu-se aqui que dentre aqueles que participaram destes treinamentos, o principal tema desenvolvido foi a correta separação de resíduos.

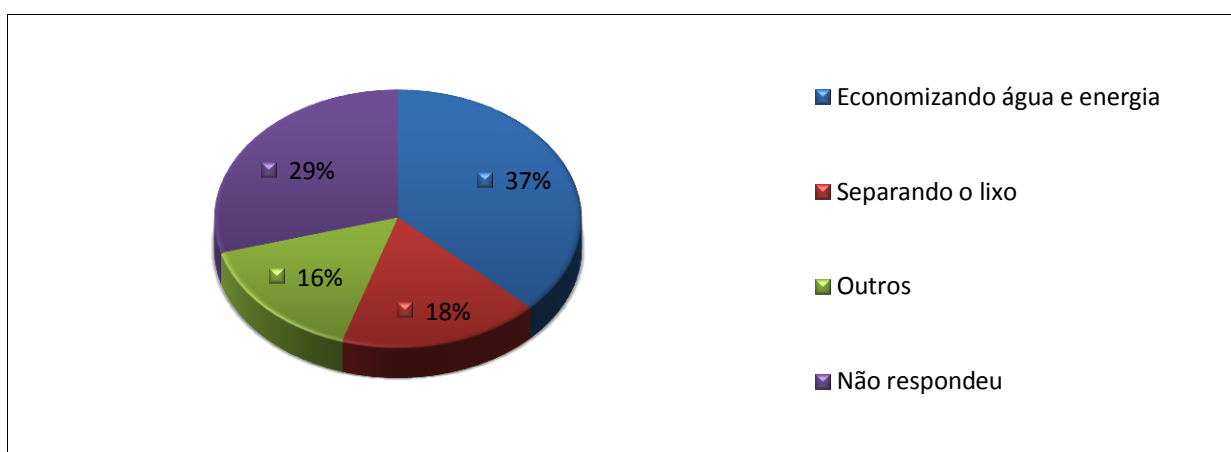
Figura 24 –funcionários que participaram de treinamentos com a temática ambiental



Fonte: Pesquisa direta (2013)

Verificou-se ainda de que forma os funcionários colaboram com as práticas realizadas nos hotéis e a maior parte deles alegou que têm como principal prática a economia energia e água, além da separação de resíduos.

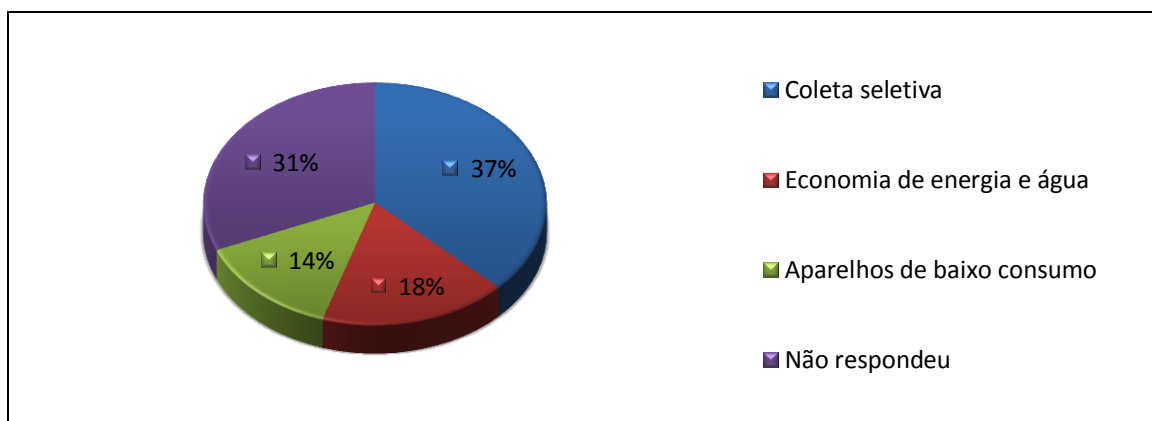
Figura 25 – como os funcionários colaboram com as práticas sustentáveis?



Fonte: Pesquisa direta (2013)

Outro dado levantado foi que muitos funcionários adotam em suas residências práticas sustentáveis aplicadas pelos hotéis, sendo a coleta seletiva a principal delas, realizada por 37% dos entrevistados.

Figura 26 – quais tecnologias e práticas sustentáveis realizadas no hotel os funcionários adotam em suas residências?

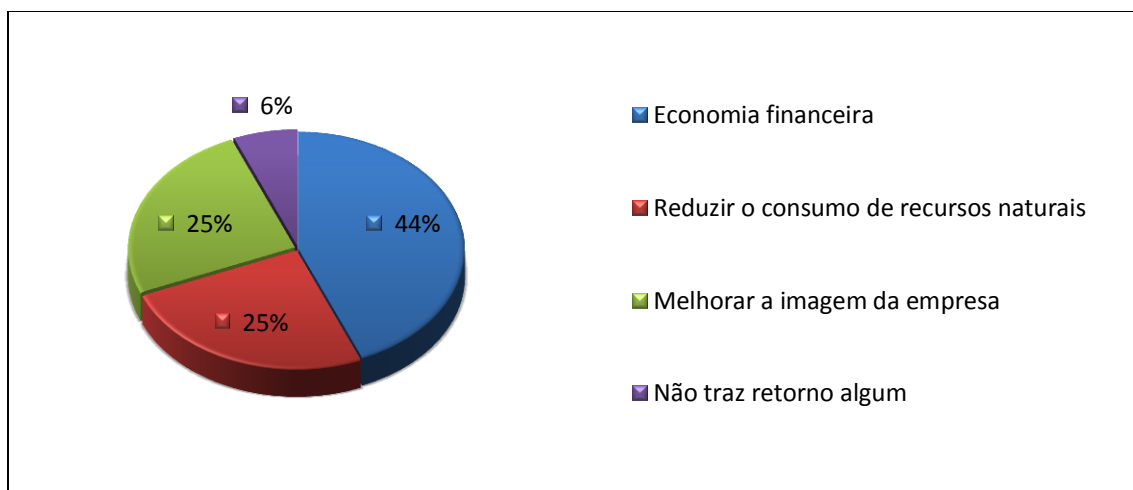


Fonte: Pesquisa direta (2013)

Parte IV – Avaliação dos proprietários/gerentes e funcionários quanto à aplicação de tecnologias e práticas e à percepção dos hóspedes.

Dos fatores que influenciam os proprietários/gerentes a adotarem tecnologias e práticas, foi verificado que a grande maioria vê a economia financeira como principal vantagem, o que demonstra que, dentre as oito dimensões da sustentabilidade apontadas por Sachs, a econômica se sobressai sobre as demais, evidenciando que a hotelaria ainda tem muito a evoluir em termos de visão estratégica por parte dos gerentes proprietários na incorporação do quesito socioambiental como vantagem competitiva e desejo pessoal por uma mudança nos paradigmas capitalistas, na busca de atrelar à hotelaria a ideia de atividade sustentável.

Figura 27 - retorno positivo em adotar tecnologias e práticas nos hotéis pesquisados.



Fonte: Pesquisa direta (2013)

É importante atentar para o fato de que muitos vêm a redução do consumo de recursos naturais como a principal vantagem em adquirir tecnologias e práticas, mesmo que, indiretamente, o caráter econômico esteja implícito nesta afirmação.

Outro ponto interessante neste quesito foi grande parte haver afirmado que o retorno positivo era melhorar a imagem da empresa, todavia, a maioria negou ao pesquisador a aplicação de questionários com os hóspedes, dizendo que fazia parte da política da empresa, o que se torna paradoxal, uma vez que os empresários não demonstram interesse em avaliar como seus hóspedes identificam e valorizam a adoção de práticas e tecnologias no seu hotel.

Dentre as dificuldades encontradas para implantação de tecnologias e práticas, o alto custo foi o principal empecilho evidenciado, seguido da falta de políticas de incentivo.

Quanto ao primeiro quesito, realmente o custo de implantação das tecnologias ainda é elevado, contudo, como explicita Salviano (2012):

Hotéis, condomínios e residências de alto padrão deixam de consumir energia elétrica dos chuveiros e das torneiras e, em pouco tempo, desfrutam de uma economia de 20% a 30% na conta de luz. Atualmente, o custo do sistema de aquecimento solar da água para uma casa com quatro pessoas e dois chuveiros, por exemplo, fica por R\$ 3 mil e se paga em dois anos ou menos, dependendo da intensidade do uso.

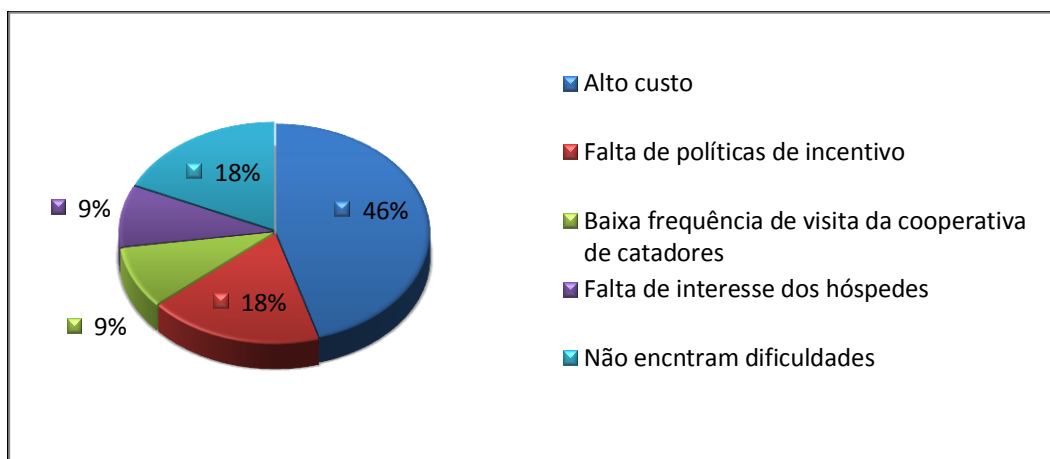
Tomando como base a afirmação de Salviano, pode-se perceber que algumas iniciativas oferecem grande vantagem competitiva e por isso são aplicadas na maioria dos hotéis analisados, como é o caso do aquecimento da água através de placas solares, que esteve presente em mais da metade dos edifícios, principalmente nos que têm menos de oito anos de existência.

Outro ponto levantado foi a falta de políticas de incentivo, que deve ser visto como algo normal dos empresários cobrarem do serviço público adoção de estratégias que beneficiem aqueles que tenham ações voltadas para a gestão socioambiental. Um incentivo do governo que merece destaque dentro da temática é o disponibilizado através do Programa ProCopa Turismo – Hotel Sustentável, do BNDES, que tem como objetivo:

Financiar a construção, reforma, ampliação e modernização de hotéis que obtenham certificação no Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, reconhecida por entidade de credenciamento acreditada dentro do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade(BNDES, *on line*).

Apesar da linha de crédito oferecida a empreendimentos hoteleiros que obtenham certificação sustentável, outros incentivos a nível municipal, estadual e federal devem ser disponibilizados, como pela redução de tributos, bônus, etc., para estimular a adoção de práticas e até mesmo a certificação socioambiental.

Figura 28 - dificuldades em implantar tecnologias e práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados.

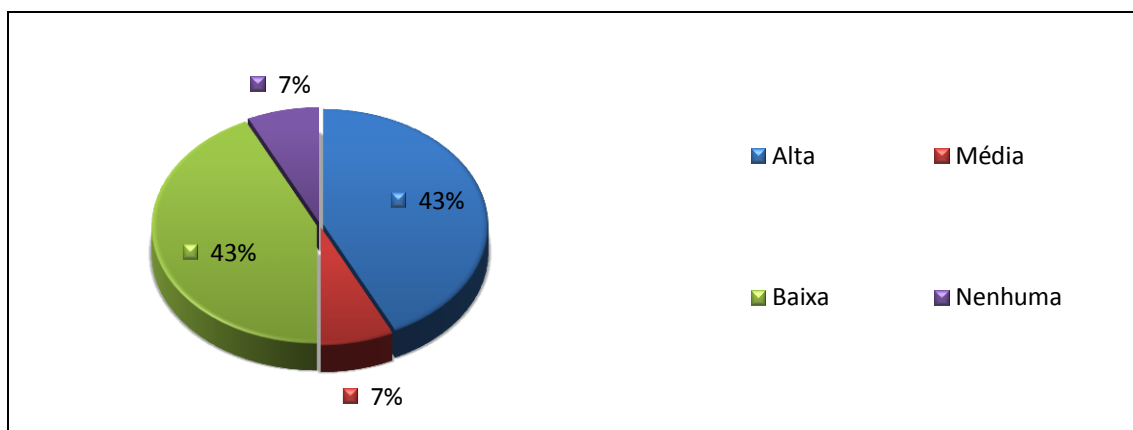


Fonte: Pesquisa direta (2013)

Com relação à percepção dos proprietários/gerentes quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de tecnologias/práticas sustentáveis nos hotéis, ficou evidenciado na pesquisa que as opiniões foram divergentes, uma vez que 43% deles acharam que o aumento da preocupação dos hóspedes foi baixo e outros 43% acharam que o aumento foi alto.

Partindo deste resultado, fica evidente que o empresariado desconhece o grau de entendimento, aceitação e comprometimento dos hóspedes com as suas tecnologias e práticas. Pode-se supor que o principal fator deste desconhecimento deve-se ao fato de que em nenhum dos questionários de avaliação dos hotéis, exceto de um, existe um item relacionado a alguma tecnologia ou prática adotada pelo hotel, ou algum item que possa avaliar o diferencial do conceito socioambiental como influência na decisão de consumo dos hóspedes.

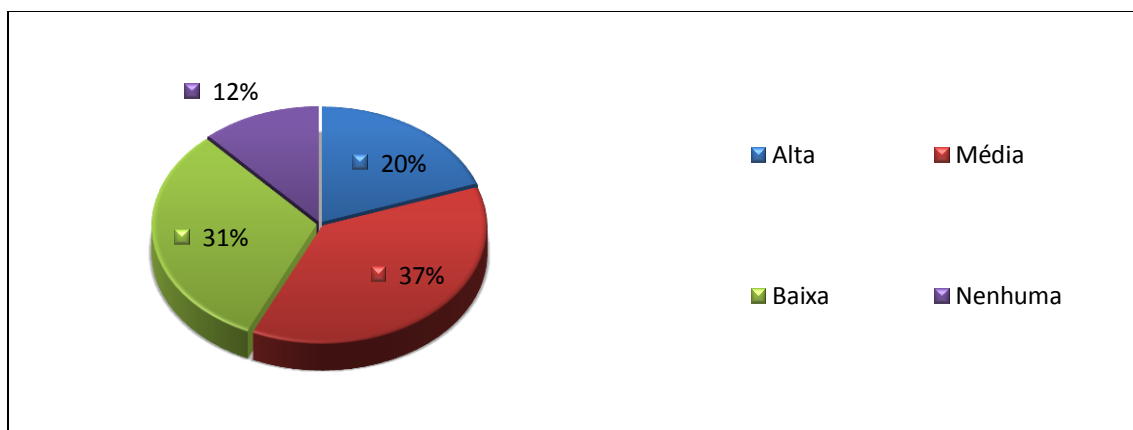
Figura 29 - percepção dos proprietários/gerentes quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel.



Fonte: Pesquisa direta (2013)

A opinião dos funcionários quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel demonstrou que a maioria deles (37%) avaliam como intermediário o índice de exigência dos hóspedes com relação a práticas ambientais. A avaliação dos funcionários aproxima-se do resultado encontrado pela pesquisa através do ISGH, além dos resultados do *Tripbarometer* também demonstraram um índice intermediário de exigência dos hóspedes.

Figura 30 - percepção dos funcionários quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel.



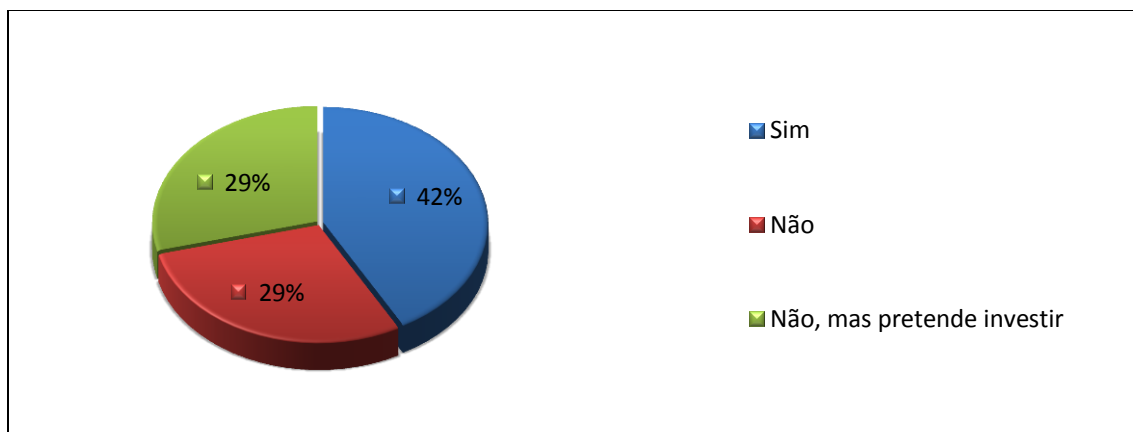
Fonte: Pesquisa direta (2013)

Outro ponto conflitante na pesquisa foi o verificado quanto ao investimento em marketing verde pela empresa. Apesar da maioria dos empresários dizer que investe, dentre todos os hotéis visitados, apenas dois apresentaram algum material de divulgação do hotel com alguma menção a ações socioambientais desenvolvidas por ele, inclusive nos sítios de internet de todos que fizeram parte da pesquisa não foi encontrada nenhuma publicação neste sentido. Assim sendo, pode-se entender

que haja desconhecimento do termo marketing verde ou que os empresários tentaram convencer o pesquisador que o hotel possuía alguma ação neste sentido, o que não condiz com a realidade.

De acordo com Cuperschmid & Tavares (2002), o termo marketing verde é abordado, no mundo dos negócios, como “um movimento das empresas para criarem e colocarem no mercado, produtos e serviços responsáveis com relação ao meio ambiente”. Comprometidas, as empresas “verdes” tentam não apenas contribuir para um ambiente saudável, mas também para evitar a poluição. Para comunicar, explicar e valorizar o esforço da empresa para preservar o meio ambiente é utilizado o marketing verde, sendo este termo cunhado para descrever as estratégias que os profissionais de marketing procuram para se desenvolver objetivando o consumidor envolvido com as questões ambientais. Verificam as propriedades ecológicas de seus produtos e serviços, e, eventualmente, elevam os preços para cobrir os custos ambientais.

Figura 31 - posição dos hotéis de João Pessoa em relação à questão sobre se gerência do hotel investe em marketing verde?



Fonte: Pesquisa direta (2013)

Das iniciativas de marketing para divulgar ações socioambientais nos estabelecimentos, um dos hotéis apoia o projeto peixe-boi marinho, desenvolvido no município de Baía da Traição-PB, e disponibiliza a venda de animais de pelúcia confeccionados pela comunidade que vive nos arredores do projeto, e informa que a verba será revertida para suporte ao projeto. O hotel ainda apresenta em um DVD, disponibilizado nos quartos, a concepção do projeto e as formas de apoiá-lo. Amparado nesta prática, o hotel estampa a logomarca do peixe-boi em seus materiais de divulgação, como apresentado na figura 32.

Figura 32 - logomarca informando apoio ao projeto peixe-boi marinho por um dos hotéis.



Fonte: Pesquisa direta (2014)

Outra estratégia que merece destaque é realizada por um dos hotéis que apresenta as principais práticas sustentáveis realizadas ao longo de sua trajetória em um painel ilustrativo (figura 33), como forma de sensibilizar os hóspedes em alguns de seus programas e demonstrar seu diferencial competitivo.

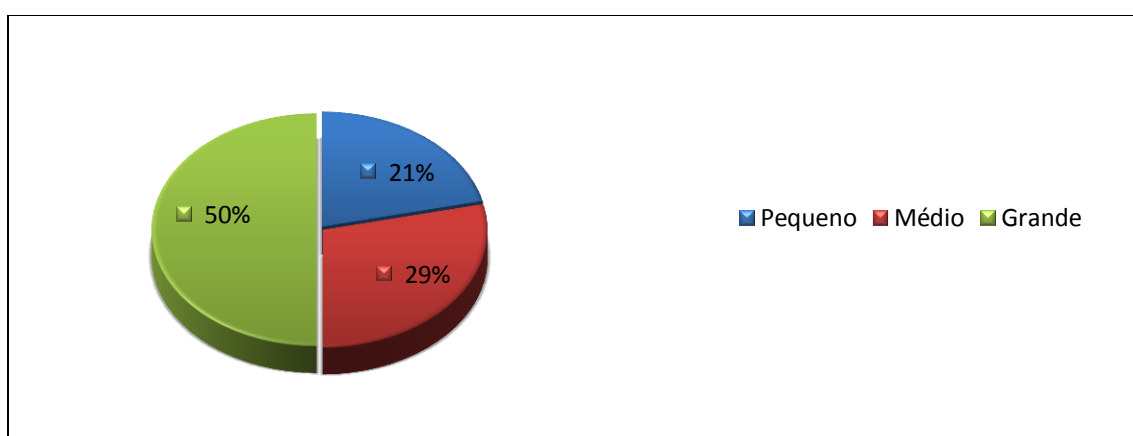
Figura 33 - painel de práticas sustentáveis de um dos hotéis pesquisados.



Fonte: Pesquisa direta (2013)

Com relação ao crescimento da preocupação por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados, os gerentes/proprietários afirmaram, em maioria, que houve um grande crescimento da preocupação dos hóspedes com as ações ambientais nos hotéis, o que demonstra que muitos percebem a evolução da exigência dos hóspedes pela melhoria na gestão ambiental nos estabelecimentos de hospedagem, além de ser uma afirmação que deveria justificar a adoção de mais tecnologias e práticas em alguns estabelecimentos pesquisados.

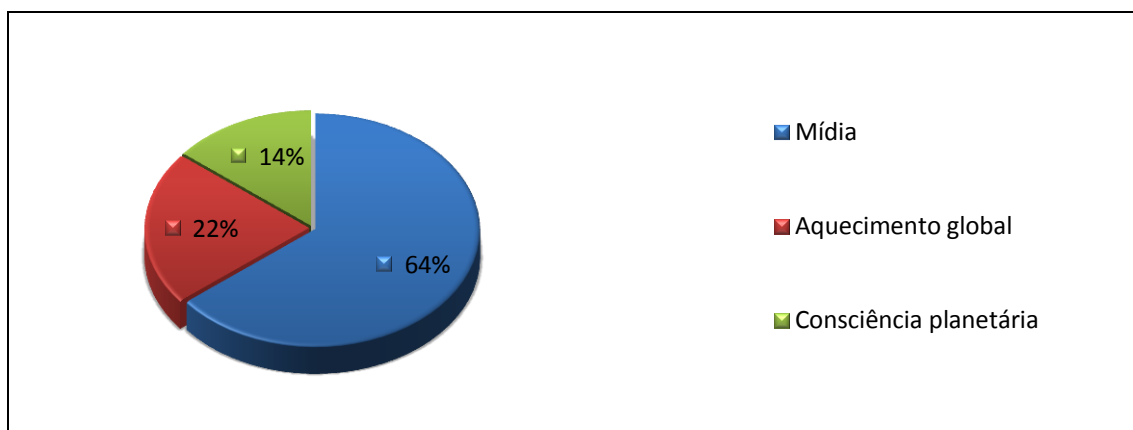
Figura 34 - avaliação do crescimento da preocupação por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados.



Fonte: Pesquisa direta (2013)

Dos fatores atrelados ao aumento da preocupação dos hóspedes com as práticas adotadas, foi verificado que a maior parte dos empresários entrevistados qualificou como sendo a mídia o principal influenciador. Muitos alegaram que através dos meios de comunicação as pessoas passam a ter mais conhecimento dos problemas ambientais e das discussões que envolvem a temática ambiental, criando uma massa crítica a respeito do tema e fazendo com que os viajantes conheçam mais os meios de hospedagem que tenham postura diferenciada no trato das questões ambientais, fazendo com que estes passem a buscar hotéis socioambientalmente responsáveis.

Figura 35 - fatores atribuídos ao crescimento por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados



Fonte: Pesquisa direta (2013)

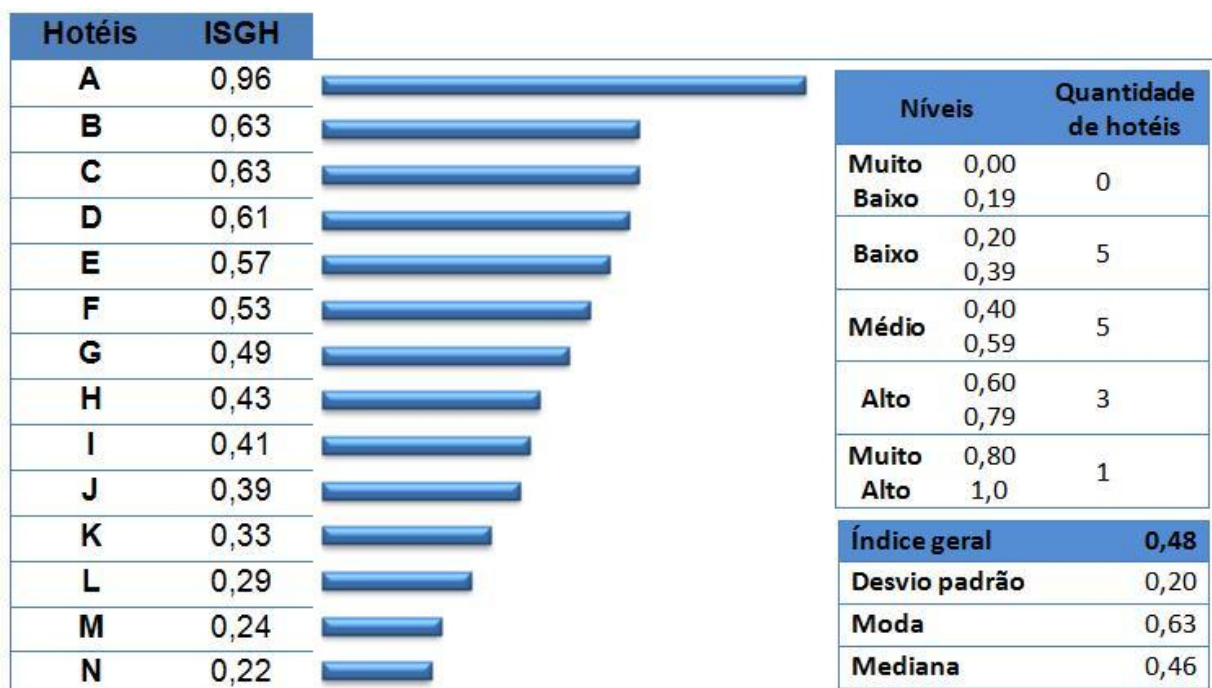
Para efeito de comparação e classificação, foi elaborado um índice de sustentabilidade na hotelaria, baseado no número de tecnologias e práticas existentes nos hotéis, além da existência de certificação ambiental.

Parte V – Apresentação do Índice de Sustentabilidade na Gestão hoteleira (ISGH)

Através dos ISGH, conclui-se que, como explicitado no Índice geral (0,48), a hotelaria em João Pessoa apresenta um nível médio (entre 0,40 e 0,59) de investimentos e práticas voltados para a sustentabilidade na gestão dos empreendimentos no setor.

Verifica-se que, os hotéis estão bem divididos entre os níveis baixo, médio e alto, e apenas uma empresa alcançando o nível muito alto, o que demonstra, que a hotelaria em João Pessoa encontra-se em um patamar que pode ser considerado satisfatório, apesar da falta de dados para comparação com outros municípios brasileiros.

Figura 36 - Índice de Sustentabilidade na Gestão dos Hotéis pesquisados



Fonte: Elaborado pelo autor

Outro dado levantado foi a verificação da média do ISGH referente aos hotéis que fazem parte de redes hoteleiras e aqueles que são empresas independentes.

Constatou-se que, no geral, o ISGH é mais alto para aqueles hotéis que pertencem a redes hoteleiras (0,47 contra 0,33), excluindo-se o hotel padrão que, por ter um alto ISGH e não pertencer a nenhuma rede hoteleira, eleva consideravelmente o índice para os hotéis independentes.

Sendo assim, constata-se que as redes hoteleiras presentes em João Pessoa têm utilizado de ferramentas de gestão voltadas para a sustentabilidade e que, em muitos casos, buscam diferencial competitivo através de medidas socioambientais favoráveis à imagem de seus membros.

Figura 37 - ISGH dos hotéis pertencentes a redes ou independentes

ISGH dos hotéis pertencentes a redes hoteleiras	
0,47	
ISGH dos hotéis não pertencentes a redes hoteleiras	
Com o hotel padrão	Sem o hotel padrão
0,49	0,33

Fonte: Elaborado pelo autor

Através da análise das avaliações dos hóspedes no sítio da internet Tripadvisor foi possível perceber que as principais características avaliadas são localização, qualidade do sono, quarto, atendimento, custo benefício e limpeza. Buscou-se entre as avaliações, algum comentário acerca de tecnologias e práticas sustentáveis adotadas pelos hotéis, todavia foram encontradas poucas referências, dentro de um grande universo de avaliações. Visto que um dos hotéis tem como plano de marketing divulgar suas ações sustentáveis, esperava-se mais comentários nesse sentido, apesar de diversos hóspedes mencionarem o fato de hotéis disponibilizarem bicicletas para seus hóspedes.

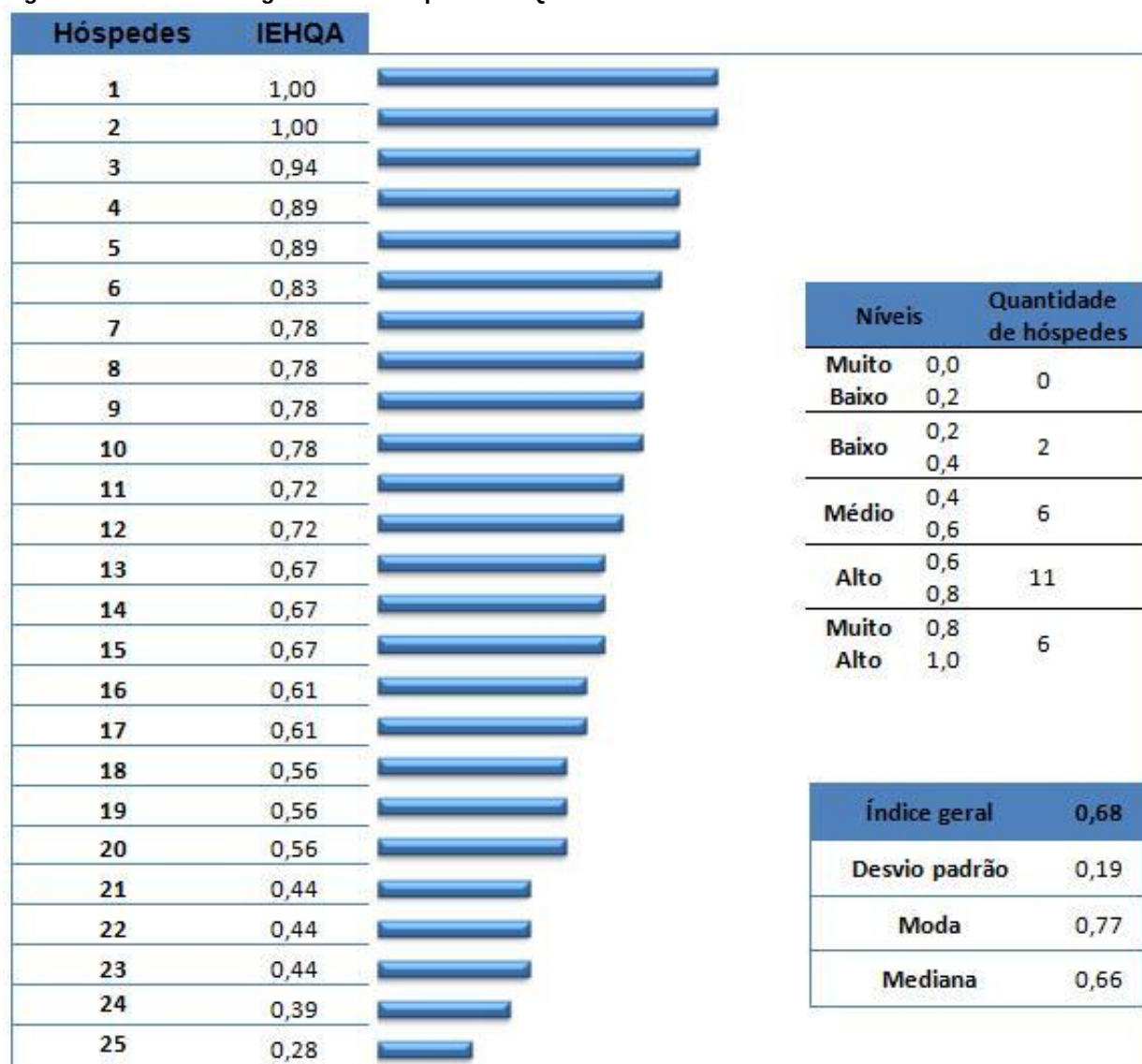
Parte VI – Avaliação do nível de exigência dos hóspedes por práticas sustentáveis

Além da avaliação das razões e dificuldades que levam um empresário a buscar a sustentabilidade no meio de hospedagem, a pesquisa dedicou-se a entender qual a importância dada pelos consumidores a hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão, além de como têm adotado as práticas e tecnologias sustentáveis em seus domicílios.

Através do Índice de Exigência dos Hóspedes com o Quesito Ambiental (IEHQA), pôde-se concluir que, no geral, os hóspedes entrevistados apresentaram um alto nível de exigência pela adoção de práticas sustentáveis, o que demonstra que os investimentos na hotelaria em João Pessoa devem ir além do cumprimento das legislações ambientais, e que a incorporação de uma política ambiental deve ser fundamental para as empresas que pretendem se adequar às novas demandas de consumidores que são atraídos pelo diferencial ambiental.

Verificou-se que o resultado do IEHQA foi compatível com o apresentado pela pesquisa do portal da internet *Tripadvisor*, que no TripBarometer (2013), trouxe dados referentes à importância dada pelos turistas a práticas sustentáveis nos meios de hospedagem, o qual indica que 79% dos viajantes ao redor do mundo dizem dar importância à adoção de práticas e que 91% dos meios de hospedagem, no mundo, acreditam que é importante ser sustentável.

Figura 38 - Índice de Exigência dos hóspedes no Quesito Ambiental.



Fonte: Elaborado pelo autor

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados da pesquisa, foi verificado que a gestão ambiental nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa apresenta-se em um estágio intermediário de incorporação de tecnologias e práticas sustentáveis, visto que grande parte dos hotéis pesquisados possuíam diversas ferramentas estratégicas nesse processo de gestão. Contudo, analisando o carácter voluntário dos empreendedores, percebeu-se que muitas das tecnologias aplicadas têm o viés econômico como primordial, uma vez que a economia de recursos naturais é o fator preponderante na redução de custos, sendo esta a única vantagem competitiva na visão de parte dos hoteleiros pesquisados.

Com relação às práticas analisadas, foi possível perceber que a maior parte destas existe para atender a legislação obrigatória, como a correta destinação do óleo comestível, além das obras de arte de artistas locais, e que algumas práticas, como a coleta seletiva e o envio à cooperativa de catadores, não têm eficácia por falta de articulação dos órgãos envolvidos. De um lado, os hoteleiros cobram a falta de compromisso dos catadores em coletarem os resíduos recicláveis, do outro a autarquia municipal de limpeza urbana tentar firmar parceria entre os catadores e os hoteleiros e tentar angariar mais recursos para ampliar o sistema de coleta, ainda pouco eficiente.

Após as constatações levantadas durante a pesquisa, foi possível realizar uma reunião envolvendo a ABIH-PB e EMLUR, na qual o coordenador da coleta seletiva da EMLUR garantiu apoio logístico no recolhimento dos recicláveis de todos os hotéis que quisessem firmar um termo de parceria com o órgão, o que foi acatado pelo Presidente da ABIH, que convocou reunião com os associados no intuito de sensibilizá-los para a importância de se reduzir a quantidade de resíduos sólidos enviados ao aterro sanitário, além de o mesmo firmar termo de parceria com a EMUR, pois seu hotel é afiliado à ABIH e é um dos membros pesquisados.

Espera-se que com essa união de esforços os hotéis passem a realizar a coleta seletiva de forma eficiente e que sirvam de exemplo para outros setores da economia.

No que concerne à evolução das normas legais voltadas à sustentabilidade na hotelaria, fica evidente o avanço normativo em prol dos benefícios socioambientais, especialmente por conta da tendência dos legisladores brasileiros espelharem-se

nos exemplos de países pioneiros nas políticas voltadas ao desenvolvimento sustentável.

O avanço da legislação e de programas de incentivo a práticas sustentáveis devem vir acompanhados de um processo de “desburocratização”, que em muito impede a interação dos diversos atores na criação de novas políticas voltadas para este fim.

A falta de corpo técnico qualificado para fiscalizar o cumprimento das normas apresentadas e a continuação do caráter apenas consultivo dos órgãos responsáveis por fiscalizarem as exigências legais atribuídas aos meios de hospedagem são outros fatores de extrema relevância e que necessitam mais objetividade e investimento público para atenderem a demanda de empreendimentos existentes e dos novos que vêm surgindo anualmente.

O aumento da importância dada aos consumidores com relação à política socioambiental das empresas é notório e exige do setor de hospitalidade novas posturas voltadas a esse nicho de mercado. Novas estratégias de marketing devem atrelar a imagem das iniciativas socioambientais das empresas, visto que apenas dois dos hotéis pesquisados faziam alguma menção em seus meios de divulgação às práticas sustentáveis aplicadas por esses.

Além dos hotéis, com seus questionários de avaliação aos hóspedes, cabe aos sítios de internet que fazem avaliação de meios de hospedagem e destinos turísticos, acrescentarem o quesito socioambiental em suas avaliações, como forma de sensibilizar hóspedes e turistas quanto à importância das práticas voltadas à sustentabilidade no turismo. Apesar de existirem algumas iniciativas como a pesquisa do sítio de internet Tripadvisor em realizar pesquisas de exigência dos hóspedes com relação à valorização socioambiental pelas empresas, não existe uma avaliação constante destas neste sentido, apenas avaliam itens como conforto, qualidade no atendimento, limpeza, entre outros.

Sugere-se que futuros trabalhos utilizem os índices ISGH e IEHQA desenvolvidos na pesquisa, como método de avaliação da sustentabilidade na gestão hoteleira, no intuito de gerar um banco de dados que possa servir de base comparativa entre destinos turísticos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Dora. **“Os ilustres hóspedes verdes”**. Salvador, Bahia: Casa da qualidade, 2001.

ABIH – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELEIRA. **A entidade**. Disponível em: <<http://abihnacional.com.br/a-entidade/>>. Acesso em: 24/10/2013.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10004:2004**. Resíduos Sólidos – Classificação. 2ª ed. Rio de Janeiro, 2004.

ACCOR SA – **Planet 21: O programa de desenvolvimento sustentável da ACCOR**. Disponível em: <<http://www.mercure.com/pt/mercure-hotel/sustainable-development.shtml>>. Acesso em: 19 jan. 2014.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA), **Orientações para os consumidores de saneantes**, Brasília, 2012

AMORIM, C. G; RAMOS, S. E. V. 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: UCS, 2003.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8.ed. São Paulo: Ática, 2002.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo, L.; JORGE, Wilson. E. **Hotel: planejamento e projeto**. São Paulo: SENAC, 2000.

ARAGÃO, M. SOUZA. **O Princípio do Poluidor Pagador – Pedra Angular da Política Comunitária do Ambiente**, Coimbra, Comibra Editora, 1997.

ARCHER, B. & COOPER, C. **The positive and negative impacts of tourism**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1994.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 1400 - Requisitos de um sistema de gestão ambiental**, Rio de Janeiro: ABNT, 2001.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES. **Programa BNDES de Turismo para a Copa do Mundo de 2014 – BNDES ProCopa Turismo**. Rio de Janeiro: BNDES, 2012. Disponível em:<<http://www.bndes.gov.br>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

BECK, U. **Risk society. Towards a new modernity**. Londres: Sage Publications, 1992.

BITTENCOURT, Marcus. **Princípio da prevenção no direito ambiental**. 2006. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/x/25/64/2564/>> Acesso em: 11 jan. 2014.

CAGNA, Thiago. **Economizadores de energia para quartos**. Portal Ecohospedagem, 2012. Disponível em: <<http://ecohospedagem.com/economizadores-de-energia-para-quartos>>. Acesso em: 14 jul.2013.

CAPRA, F. **O ponto de mutação**. 30. ed. São Paulo: Cultrix, 2012.

CASADO, Marcos. **Introdução à construção sustentável**. Recife: UNIP pós-graduação (apostila), 2010.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços** / Geraldo Castelli. - São Paulo: Ed. Saraiva, 2010.

CAVALCANTE, Kleber. **Aquecimento de água por energia solar**. Brasil Escola, 2013. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/fisica/aquecimento-agua-por-energia-solar.htm>> Acesso em: 09 jul. 2013

CEMPRE. **Guia da coleta seletiva**. 2. Ed. São Paulo: CEMPRE – Compromisso Empresarial para Reciclagem, 2014.

CENTRAL AR. **Tecnologia Inverter: o seu ar condicionado mais econômico!** Disponível em:<<http://www.soartigos.com/artigo/10103/tecnologia-inverter:-o-seu-ar-condicionado-mais-economico!>>. Acesso em: 10 jul.2013.

CHIZZOTTI, Antônio. **A pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

COLTRO, Alex. **Sistema de certificação ISO 14000: ganhos competitivos**. 2005. Disponível em: < <http://www.ead.fea.usp.br/semead/8semead/resultado/trabalhosPDF/73.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2013.

CONSELHO EMPRESARIAL BRASILEIRO PARA DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. **Guia da produção mais limpa: Faça você mesmo**. Rio de Janeiro. Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento sustentável; 2004.

CONSELHO EMPRESARIAL BRASILEIRO PARA DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. **Rede de produção mais limpa: relatório de atividades (1999-2002)**. Rio de Janeiro. Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento sustentável; 2003.

CONSELHO NACIONAL DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA – CNRBMA. **Certificação em turismo sustentável: Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade NIH-54**. São Paulo, 2005.

COOPER, Chris. **Turismo: Princípios e práticas**, São Paulo, Ed. Bookman, 2001.

CORRÊA, A. F. **Gerenciamento dos resíduos sólidos dos serviços de saúde – aspectos gerais e análise dos processos de gerenciamento pelas Organizações Militares de Saúde do Exército Brasileiro**. 2003. Disponível em:

<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd51/exercito.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2013.

CUPERSCHMID, N. R; TAVARES, M. C. **Atitudes em relação ao meio ambiente e sua influência no processo de compra de alimentos**. Revista Interdisciplinar de Marketing. São Paulo v.1, n.3, set./dez., 2002.

DARNALL, N. *et al.* **Environmental Management Systems: opportunities for improved environmental and business strategy?** North Carolina: NDEMS, 2001.

DIAS, R.; PIMENTA, M. A. **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. 2. Ed. São Paulo, Atlas, 2012.

DUARTE, Vladimir V. **Administração de Sistemas Hoteleiros - Conceitos Básicos**. São Paulo: SENAC, 1996.

ECOCASA. **Iluminação – Tipos de lâmpadas**. Disponível em: <http://www.ecocasa.pt/energia_content.php?id=1> . Acesso em: 08 jul. 2013.

ECOCONSTRUÇÕES, **Hotéis sustentáveis**. Nov. 2009. Disponível em: <<http://www.ecoconstrucoes.com/?p=116>>. Acesso em: 7 jun. 2013.

ELETROBRÁS. **Caderno de Boas Práticas - Eficiência Energética em Edificações Brasileiras** – Programa Procel. 2013. Disponível em: <<http://www.eletrobras.com/elb/procel/main.asp?TeamID={A8468F2A-5813-4D4B-953A-1F2A5DAC9B55}>> Acesso em: 06 jul. 2013.

EMBRATUR. **Estatísticas básicas do turismo**. 2009 [Internet]. Disponível em: <http://www.dadosfatos.turismo.gov.br/dadosfatos/estatisticas_indicadores/estatisticas_basicas_turismo/> Acesso em: 2 fev. 2013.

EMLUR. **Coleta seletiva e Acordo Verde** [Internet]. Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/emlur/coleta-seletiva/>>. Acesso em: 28 dez. 2013.

EMPRESA PARAIBANA DE TURISMO (PBTUR), **Oferta Hoteleira 2013**. Paraíba, 2013.

ENZ, C. A. **Best Hotel Environmental Practices**. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, Ithaca, v. 40, n.º 5, out. 1999. Disponível em: <<http://proquest.umi.com/pqdweb>>. Acesso em: 21 mar. 2013.

ESTEFAM, Paulo. **Elevadores inteligentes consomem menos energia**. Revista TKE em movimento. Edição 22. Ano 8. Disponível em <http://www.thyssenkruppelevadores.com.br/site/Download.aspx?d=informativo&f=140820131556_TKEmovimento_22.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2013.

FALCÃO, Geraldo. **Produtos biodegradáveis**. Revista PENSAMENTO VERDE. Disponível em: <<http://www.pensamentoverde.com.br/produtos/produtos->

biodegradáveis/>. Acesso em: 17 jul. 2013.

FURTADO, Celso. **O mito do desenvolvimento econômico**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

GANDRA, Alana. **Brasil está entre os quatro líderes mundiais em construções sustentáveis**. Agência Brasil: Empresa Brasil de Comunicação. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-05-22/brasil-esta-entre-os-quatro-lideres-mundiais-em-construcoes-sustentaveis>>. Acesso em: 7 jun. 2013.

GARCIA, Francisco. **2x10 Um marco na hotelaria: A evolução do setor relatado por grandes líderes**. Fórum de operadores hoteleiros do Brasil. São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.fohb.com.br/pdf/2_10-versao_final.pdf>. Acesso em: 5 jun. 2013.

GARCIA, Leonardo; THOMÉ, Romeu. **Direito ambiental**. 6ª Ed. Salvador: Juspodivm, 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GND ELETRÔNICA. **Descritivo técnico – Sensor de presença**, São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www.gnd.com.br/descritivos/G1p_120.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2013.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

GREEN BUILDING COUNCIL BRASIL. **Guia para sua obra mais verde: guia prático sobre construções sustentáveis nas cidades**. São Paulo. Green Building Council, 2009. 45 p. Disponível em: <<http://www.gbcbrasil.org.br>> Acesso em: mar. 2013.

GRIPP, W. G. **Gerenciamento de resíduos sólidos municipais e os sistemas complexos: a busca da sustentabilidade e a proposta de cobrança da coleta em Santo André-SP**. Tese (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental), 2004.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA – INMETRO - **Certificações válidas por código NACE**. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/gestao14001/Rel_Certificados_Validos_Codigo_Nace.asp?Chamador=INMETRO14&tipo=INMETROEXT> Acesso em: 26/12/2013.

INTERNATIONAL COUNCIL FOR RESEARCH AND INOVATION IN BUILDING AND CONSTRUCTION – CIB; UNITED NATIONS PROGRAMME, INTERNATIONAL ENVIRONMENTAL TECHNOLOGY CENTRE – UNEP-ITEC (Eds.). **Agenda 21 for Sustainable Construction in Developing Countries: a discussion document**. Boutek Report no. Bou/E0204. Pretoria: CIB/UNEP-ITEC, 2002.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – **ISO 14001 Survey**. ISO Central Secretariat, Switzerland, 2012. Disponível em:

<<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>>. Acesso em: 20/12/2013.

IPEA. **Pesquisa sobre Pagamento por Serviços Ambientais Urbanos para a Gestão de Resíduos Sólidos**. Relatório de Pesquisa. Brasília, 2010. p. 63.

JÚNIOR, José Inácio Pereira. **Entrevista com o Presidente da ABIH-PB** [jan. 2014]. Entrevistador: Iuri Tavares Amazonas. João Pessoa: ABIH-PB, 2014.

KINLAW, Dennis C. **Empresa competitiva e ecológica: desempenho sustentado na era ambiental**. São Paulo: Makron Books, 1997.

KIRK, David. **Environmental Management for Hotels. A Student's Handbook**. Oxford, Butterworth-Heinemann, 1996.

KLASSEN, R. D., & McLaughlin, C. P. **The impact of environmental management on firm performance**. Management Science, 1996.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LERÍPIO A.; PINTO G. **“Curso de formação em gestores ambientais”**. Apostila, GAV, PPGEF-UFSC, Santa Catarina, 1998.

LE PRESTRE, Philippe. **Ecopolítica Internacional**. Tradução Jacob Gorender. São Paulo: SENAC, 2005.

MANNING, E. W. & DOUGHERTY, T. D. **Sustainable tourism: preserving the golden goose**. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, Ithaca, v. 36, n.º 2; abr. 1995. Disponível em: <<http://proquest.umi.com/pqdweb>>. Acesso em: 21 mar. 2013.

MACHADO, P. A. L. **Direito ambiental brasileiro**. 15ª ed. Malheiros editores. São Paulo, 2007.

MEADOWS, Donella H; MEADOWS, Dennis L.; RANDERS, Jorgen; BEHRENS III, William W. **Limites do crescimento**. Perspectiva AS. São Paulo, 1973.

MIDDLETON, V. T. C. HAWKINS, R. **Sustainable Tourism. A Marketing Perspective**. Butterworth-Heinemann, Oxford, 1998.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo 2013-2016 – “O turismo fazendo muito mais pelo Brasil”**. Brasília, 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade**. Brasília, 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/conteudo_fundamental_turismo_e_sustentabilidade.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo já representa 3,7% do PIB.** Out. 2012. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20121010-2.html>. Acesso em: 3 jun. 2013.

MIRANDA, A., FREITAS, H. - **Projeto e automação de um sistema de ar condicionado híbrido** – Brasília: Ed. UNB, 2010.

MONTIBELLER-FILHO, Gilberto. **O mito do desenvolvimento sustentável: meio ambiente e custos sociais no moderno sistema produtor de mercadorias.** Florianópolis: Ed. da UFSC, 2001.

NAVIGANT RESEARCH. **Materials in Green Buildings.** Disponível em: <<http://www.navigantresearch.com/research/materials-in-green-buildings#>>. Acesso em: 12 jun. 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável.** Porto Alegre: Ed. Bookman Companhia, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Indicators of sustainable development for tourism destinations: a guidebook.** Madrid: WTO, 2004.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Ingresos por turismo internacional.** Madrid: WTO, 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **World Tourism Barometer.** Madri, v. 7, n. 2, junho 2009.

PERTSCHI, Ivan. **Gestão Ambiental na Hotelaria: Um Estudo da Aplicação de Indicadores Ambientais.** In. IV SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, Caxias do Sul, 2006. Disponível em: http://www.ucs.br/ucs/tplPadrao/tplSemMenus/posgraduacao/strictosensu/teste/turismo/seminarios/seminario_4/apresentacao/gt12/arquivos_4_seminario/GT12-3.pdf. Acesso em: 15 jul. 2013.

PHILIPS. **Iluminação: Tipo de lâmpadas.** Disponível Em: <http://ecocasa.pt/energia_content.php?id=1>. Acesso em: 8 jul. 2013.

PHYSLINK. **What are liquid crystals made of?** Revista Ciências do Ambiente On-Line. Agosto, 2006. Volume 2. Número 282. Disponível em: <<http://www.physlink.com/Education/AskExperts/ae303.cfm>>. Acesso em: 03 jul. 2013.

POMBO, Felipe. **“Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil”.** Gest. Prod., São Carlos, v. 15, n. 1, p. 1-10, jan.-abr. 2008.

PORTAL ECOHOSPEDAGEM. **Economizadores de energia para quartos.** 2012. Disponível em: <http://ecohospedagem.com/?p=4092>, Acesso em: 14 jul. 2013.

PRADO, A.P., Bracher, L. M., Guidi, M. H. S. **“Estudo comparativo de três tecnologias de televisores em termos de impactos ambientais”.** Revista

Ciências do Ambiente On-Line Agosto, 2006 Volume 2, Número 2. Disponível em: <<http://sistemas.ib.unicamp.br/be310/index.php/be310/article/viewFile/57/37>>, Acesso em: 21 jul. 2013.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O MEIO AMBIENTE. **Economia verde – Turismo: investindo em eficiência de recursos e energia.** PNUMA, 2011.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL - **Norma nacional para meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade – NIH-54** – Instituto de Hospitalidade, 2004.

REIS, H. L. **Os impactos de um sistema de gestão ambiental no desempenho financeiro das empresas: um estudo de caso.** Anais do Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, Salvador, BA, Brasil, 2002.

ROHRICH, S. S.; CUNHA, J. C. **A Proposição de uma taxonomia para análise da gestão ambiental no Brasil.** Revista de Administração Contemporânea, Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, out/dez. 2004.

SACHS, I. **Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável.** Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

SILVA, Christian Luiz da. **Desenvolvimento sustentável: um modelo analítico integrado e adaptativo.** Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2006.

SEBRAE – SP - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo. **Estudo comparativo: Pequenas empresas (MPes) versus Grande Empresas (MGEs) no Estado de São Paulo.** Disponível em: <http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/EstudosPesquisas/mpes_numeros/pequena_grande_empresa.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2013.

TEIXEIRA, I. **Política Nacional de Resíduos Sólidos – um grande passo para a sustentabilidade ambiental em áreas urbanas.** Brasília: Ministério do Meio Ambiente, outubro de 2010. (Artigo) Disponível em: <www.mma.gov.br>. Acesso em: 22 dez. 2013.

TOUR OPERATORS' INITIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT. **Sustainable tourism: the tour operators' contribution.** France, 2003.

VIEIRA, Elenara Vieira de. **Desperdício em hotelaria: soluções para evitar.** Caxias do Sul, RS: Educs, 2004.

XIMENES, Ulisses. **Entrevista com o coordenador da coleta seletiva da EMLUR.** [jan. 2014]. Entrevistador: Iuri Tavares Amazonas. João Pessoa: EMLUR, 2014.

WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (WBCSD) **Eficiência Energética em Edifícios: Realidades empresariais e oportunidades.** Relatório síntese. Lisboa, 2006

WCED - **Our common Future.** Oxford: Oxford University Press, 1987.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL (WTTC) - **League Table Summary**.
London, 2013.

ANEXOS

Tabela 02 - ranking internacional de receita turística da OMT (2012).

International Tourism Receipts (US\$ billion)						
		Full year				
		US\$				
Rank		2000	2005	2010	2011	2012*
'12	'11	(billion)				
	World	476	680	929	1,041	1,076
1	1 United States	82.9	82.2	103.5	115.6	126.2
2	2 Spain	30.0	48.0	52.5	59.9	55.9
3	3 France	33.0	44.0	47.0	54.8	53.6
4	4 China	16.2	29.3	45.8	48.5	50.0
5	7 Macao (China)	3.2	7.9	27.8	38.5	43.7
6	5 Italy	27.5	35.4	38.8	43.0	41.2
7	6 Germany	18.7	29.2	34.7	38.9	38.1
8	8 United Kingdom	21.9	30.7	32.4	35.1	36.4
9	11 Thailand	7.5	9.6	20.1	27.2	33.8
10	10 Hong Kong (China)	5.9	10.3	22.2	28.5	33.1
11	9 Australia	9.4	16.7	28.4	31.3	31.8
12	12 Turkey	7.6	19.2	22.6	25.1	25.7
13	14 Malaysia	5.0	8.8	18.1	19.7	20.2
14	15 Singapore	5.1	6.2	14.2	18.1	19.3
15	13 Austria	9.8	16.1	18.6	19.9	18.9
16	16 India	3.5	7.5	14.5	17.7	18.0
17	18 Canada	10.8	13.8	15.8	16.8	17.4
18	17 Switzerland	6.6	10.0	14.7	17.1	16.0
19	27 Japan	3.4	6.6	13.2	11.0	14.6

International Tourism Receipts (US\$ billion)						
		Full year				
		US\$				
Rank		2000	2005	2010	2011	2012*
'12	'11	(billion)				
20	22 Korea, Republic of	6.8	5.8	10.4	12.5	14.2
21	20 Netherlands	7.2	10.5	12.9	14.3	13.7
22	21 Belgium	6.6	9.9	12.1	13.1	13.0
23	19 Greece	9.2	13.3	12.7	14.6	12.9
24	23 Mexico	8.3	11.8	12.0	11.9	12.7
25	26 Taiwan (pr. of China)	3.7	5.0	8.7	11.1	11.8
26	24 Portugal	5.2	7.7	10.1	11.3	11.1
27	28 Poland	5.7	6.3	9.5	10.7	10.9
28	25 Russian Federation	3.4	5.9	8.8	11.3	10.8
29	32 Untd Arab Emirates	1.1	3.2	8.6	9.2	10.4
30	29 Sweden	4.1	6.8	8.7	10.4	10.4
31	30 South Africa	2.7	7.5	9.1	9.5	10.0
32	33 Egypt	4.3	6.9	12.5	8.7	9.9
33	31 Croatia	2.8	7.4	8.3	9.2	8.8
34	35 Indonesia	5.0	4.5	7.0	8.0	8.3
35	34 Saudi Arabia	..	4.6	6.7	8.5	7.4
36	36 Czech Rep	3.0	4.8	7.1	7.6	7.0
37	41 Vietnam	..	2.3	4.5	5.7	6.8
38	37 Morocco	2.0	4.6	6.7	7.3	6.7
39	38 Lebanon	..	5.5	8.1	6.9	..
40	40 Brazil	1.8	3.9	5.7	6.6	6.6

Fonte: Organização Mundial do Turismo (2013).

APÊNDICE

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO JUNTO AOS PROPRIETÁRIOS/ GERENTES DE EMPRESAS HOTELEIRAS

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE**

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Nome Fantasia da empresa: _____
2. Local de origem do(s) Proprietário(s): _____
3. Formação acadêmica ou técnica do(s) proprietário(s):

4. Há quantos anos funciona a empresa: _____
5. Pertence a alguma rede hoteleira? Caso sim, qual?

6. Número de Funcionários: _____
7. O hotel possui alguma certificação ambiental Ex.: ISO 14001 Sim () Não()
8. Qual? _____
9. Caso não, a administração do hotel possui interesse em adquirir alguma certificação? Sim () Não ()
10. Quais destas tecnologias são adotadas no hotel?
 - A. Elevadores inteligentes ()
 - B. Lâmpadas de baixo consumo ()
 - C. Sensores de presença ()
 - D. Televisores com baixo consumo ()
 - E. Ar condicionados de baixo consumo ()
 - F. Desligamento automático por cartão ()
 - G. Descargas de duplo acionamento ()
 - H. Aquecimento de água por placas solares ()
 - I. Geração de energia elétrica por painéis solares ()
 - J. Sistema de captação de água de chuva ()
 - K. Materiais de limpeza biodegradáveis ()
 - L. Dispõe de bicicletas para os hóspedes ()
 - M. Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros ()
 - N. Outras: __________
11. Quais destas práticas são adotadas no hotel?
 - A. Coleta seletiva de resíduos sólidos ()
 - B. Resíduos enviados a cooperativas de catadores ()

- C. Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha ()
 D. Materiais reciclados na decoração ()
 E. Obras de arte de artistas locais ()
 F. Apoio a ONGs ou projetos ambientais ()
 G. Realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes ()
 H. Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores ()
 I. Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ()
 J. Fardamento dos funcionários de algodão colorido ()
 K. Outras: _____

12. Qual o retorno o (a) Senhor(a) avalia como positivo por adotar tais práticas/tecnologias?

13. Quais dificuldades o(a) Senhor(a) encontra para adotar alguma das tecnologias/práticas citadas?

14. Como o (a) Senhor(a) avalia a preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel ?

Nenhuma ☐ Baixa ☐ Média ☐ Alta ☐ Muito alta ☐

15. O (A) senhor(a) investe em Marketing Verde no seu hotel?

☐ Sim ☐ Não ☐ Não, mas pretendo investir

16. Como o(a) senhor(a) avalia o crescimento da preocupação por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis?

Não houve crescimento ☐ Pequeno ☐ Médio ☐ Grande ☐ Muito grande ☐

17. A que fatores o(a) Senhor(a) atribui esse crescimento?

Pesquisa para realização de dissertação de mestrado do Programa de desenvolvimento e meio ambiente da UFPB.

Pesquisador: Iuri Tavares Amazonas

APÊNDICE B: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO JUNTO AOS COLABORADORES DOS HOTÉIS PESQUISADOS

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE**

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Nome Fantasia da empresa: _____
2. Idade do funcionário: _____
3. Tempo que trabalha na empresa: _____
4. Formação acadêmica: Fundamental () Ensino Médio () Ensino Superior ()
5. Já participou de algum treinamento na empresa que trabalhasse a temática ambiental?
Sim ☐ Não ☐ Sim, mas em outra empresa ☐
6. Caso sua resposta tenha sido sim, relate um pouco o seu treinamento?

7. Quais destas tecnologias são adotadas no hotel?

- A. Elevadores inteligentes ()
- B. Lâmpadas de baixo consumo ()
- C. Sensores de presença ()
- D. Televisores com baixo consumo ()
- E. Ar condicionados de baixo consumo ()
- F. Desligamento automático por cartão ()
- G. Descargas de duplo acionamento ()
- H. Aquecimento de água por placas solares ()
- I. Geração de energia elétrica por painéis solares ()
- J. Sistema de captação de água de chuva ()
- K. Materiais de limpeza biodegradáveis ()
- L. Dispõe de bicicletas para os hóspedes ()
- M. Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros ()
- N. Outras: _____

8. Quais destas práticas são adotadas no hotel?

- A. Coleta seletiva de resíduos sólidos ()
- B. Resíduos enviados a cooperativas de catadores ()
- C. Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha ()
- D. Materiais reciclados na decoração ()
- E. Obras de arte de artistas locais ()
- F. Apoio a ONGs ou projetos ambientais ()

G. Realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes ()

H. Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores ()

I. Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ()

J. Fardamento dos funcionários de algodão colorido ()

K. Outras: _____

9. Como você colabora no seu dia-a-dia para a correta utilização das tecnologias e práticas citadas?

10. O(A) senhor(a) adotou alguma destas tecnologias e práticas em sua residência após conhecê-la em seu trabalho no hotel? Caso sim, qual (is)?

11. Como o(a) senhor(a) avalia o crescimento da preocupação por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis?

Não houve crescimento ☐ Pequeno ☐ Médio ☐ Grande ☐ Muito grande ☐

12. A que fatores o(a) senhor(a) atribui esse crescimento?

Pesquisa para realização de dissertação de mestrado do Programa de desenvolvimento e meio ambiente da UFPB.

Pesquisador: Iuri Tavares Amazonas

**APÊNDICE C: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO JUNTO AOS HÓSPEDES DOS
HOTÉIS PESQUISADOS**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE**

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Cidade/Estado onde reside: _____

2. Faixa etária: entre 18 e 25() entre 26 e 40() entre 41 e 60() mais de 61()

3. Formação: _____

4. Quantos dias ficou hospedado(a): _____

5. Quais destas tecnologias o(a) Senhor(a) identificou no hotel?

A. Elevadores inteligentes ()

B. Lâmpadas de baixo consumo ()

C. Sensores de presença ()

D. Televisores com baixo consumo ()

E. Ar condicionados de baixo consumo ()

F. Desligamento automático por cartão ()

G. Descargas de duplo acionamento ()

H. Aquecimento de água por placas solares ()

I. Geração de energia elétrica por painéis solares ()

J. Sistema de captação de água de chuva ()

K. Materiais de limpeza biodegradáveis ()

L. Dispõe de bicicletas para os hóspedes ()

M. Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros ()

N. Outras: _____

6. Quais destas práticas o(a) Senhor(a) identificou no hotel?

A. Coleta seletiva de resíduos sólidos ()

B. Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha ()

C. Materiais reciclados na decoração ()

D. Obras de arte de artistas locais ()

E. Apoio a ONGs ou projetos ambientais ()

F. Realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes ()

G. Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores ()

H. Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ()

I. Fardamento dos funcionários de algodão colorido ()

J. Outras: _____

7. O(A) Senhor(a) tem preferência por hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão ? Sim ☐ Não ☐ Indiferente ☐

8. Qual o grau de importância que o(a) Senhor(a) relaciona a adoção destas práticas pelos

hotéis?

Nenhuma ☐ Baixa ☐ Média ☐ Alta ☐ Muito alta ☐

9. O(A) senhor(a) adota alguma destas tecnologias e práticas em sua residência? Caso sim, qual (is)?

10.O(A) Senhor(a) se incomodaria em reduzir a quantidade de vezes da troca das toalhas e roupas-de-cama para uma maior economia de recursos naturais?

Sim ☐ Não ☐ Talvez ☐

11. Como o(a) Senhor(a) avalia a influência em sua decisão na hora de escolher por hotéis que adotem práticas sustentáveis?

Não me influencia ☐ Pequena ☐ Média ☐ Grande ☐ Muito grande ☐

12. O(A) Senhor(a) se importa em pagar um pouco mais por hotéis que adotem práticas sustentáveis?

Sim ☐ Não ☐

Agradeço sua participação!

Pesquisa para realização de dissertação de mestrado do Programa de desenvolvimento e meio ambiente da UFPB.

Pesquisador: Iuri Tavares Amazonas

APÊNDICE D: Entrevista com o Sr. Ulisses Ximenes - Coordenador de reciclagem da EMLUR

João Pessoa, 10/01/2013

1. Como o senhor avalia a participação dos hotéis dos bairros de Cabo Branco, Manaíra e Tambaú, na realização da coleta seletiva?

“Hoje em dia falta comunicação por parte dos hotéis, juntamente com as associações e a EMLUR, que deveriam manter uma parceria entre esses órgãos e as associações para poder dar uma vazão, por serem grande geradores de resíduos, de ter um escape e fazer uma parte social e ambiental, dando vazão a esse resíduos sólido para a coleta seletiva, e com isso teriam uma diminuição nos resíduos e fariam algo correto, ambientalmente falando”.

2. Quais pontos podem ser melhorados para tornar a participação dos hotéis de forma mais efetiva no processo da coleta seletiva de resíduos sólidos?

“Seria o ideal eles procurarem, na sua própria região, uma associação e fazerem convênios, termos de parceria, tanto pra ter uma responsabilidade puxada pra eles, e para associar o que eles estavam fazendo, que seria estar gerando renda para os agentes ambientais. Acho que é o primordial para ter uma coisa mais organizada com relação ao resíduo sólido”.

3. Como é feito o envio dos resíduos sólidos dos hotéis para cooperativas de catadores?

“Na hora em que for formalizado o termo de parceria, a associação vai até o hotel gerador de resíduo e faz a catação sem nenhum ônus para o setor”.

4. Existe alguma iniciativa por parte dos hotéis que auxiliem o processo de coleta seletiva em João Pessoa?

“Até hoje a gente não teve nenhuma comunicação feita através dos hotéis conosco, tendo em vista que já teve uma tentativa da EMLUR de ter um contato com eles,

mas não houve abertura alguma”.

5. Qual sua avaliação a respeito da união de esforços do setor público, privado e terceiro setor, no processo de coleta seletiva na orla de João Pessoa?

“Acho que é primordial ter essa relação, porque todos são responsáveis pela geração de resíduos sólidos e cada gerador deve ser responsabilizado pela sua geração, e não passar toda a responsabilidade para o setor público, que não é o único gerador desse resíduo, mas passa ao setor público a responsabilidade de dar um destino a esse resíduo. Porque hoje temos, pra você ter ideia, uma geração de 19.000 tonelada/mês, somente de resíduo domiciliar, e o que a gente consegue reciclar hoje é em torno de 400 a 500 toneladas por mês, que é uma pequena fração, em cima de um montante. Para isso precisaria de uma parceria que envolvesse toda a população com essa visão. Porque a gente está deixando de gastar em outras coisas, para enterrar em aterro sanitário, dinheiro que poderia ser investido em outras coisas. Hoje a gente tem uma arrecadação 12 a 13 milhões e um gasto de 62 milhões anualmente. Caso houvesse essa conscientização, desse total de 19.000 toneladas de resíduos, 70% pode ser reciclado. Então por que estar enterrando?”

APÊNDICE E: Entrevista com o Sr. José Inácio Pereira Júnior - Presidente da ABIH
– PB

João Pessoa, 21/01/2014

1. Como o senhor avalia a adoção de tecnologias e práticas sustentáveis nos hotéis em João Pessoa?

“Avalio como sendo algo que ainda está se iniciando, pois não era uma coisa que era adotada a cinco ou seis anos atrás. Os hotéis mais novos e os que estão sendo inaugurados já estão adotando muitas destas tecnologias e práticas. Mas acredito que ainda estamos no início e que ainda temos muito a melhorar e aprimorar. A ABIH vai sempre procurar divulgar essas tecnologias e práticas para que os hoteleiros, cada dia mais, troquem os seus equipamentos e adquiram equipamentos mais modernos, além de realizarem mais práticas em favor do meio ambiente. ”

2. Quais as principais dificuldades que o senhor percebe na adoção destas tecnologias e práticas pelos hoteleiros em João Pessoa?

“As tecnologias que levam à economia de energia e a preservação do meio ambiente normalmente são coisas caras, como placas solares para aquecimento de água ou geração de energia, lâmpadas de LED, entre outras. Então, existe uma dificuldade financeira porque não existe ainda uma maior sensibilidade do governo para financiar esse tipo de equipamento. A outra dificuldade é a falta de conhecimento. Muitos empresários, devido a estarem todo o tempo concentrados em suas empresas, pela grande dificuldade que existe no Brasil hoje pra se tocar uma empresa, as vezes ele não tem o conhecimento necessário da necessidade de se preservar o meio ambiente e de que essas tecnologias e práticas têm um papel muito importante nesse processo”.

3. Em entrevista com a EMLUR, o coordenador da coleta seletiva disse que procurou hotéis em João Pessoa no intuito de firmar termos de parceria entre as empresas e cooperativas de catadores e que não teve abertura das empresas para tal. Por que razão o senhor acredita haver essa resistência por

parte dos hoteleiros em melhorar sua participação na coleta seletiva?

“Eu acredito que deve haver uma falha de comunicação. Porque a ABIH não recebeu, até hoje, alguma comunicação por parte da EMLUR. Me parece que ele procurou os hotéis individualmente. Mas proponho fazermos um encontro entre a ABIH e a EMLUR para que a gente resolva esse problema, porque é uma necessidade dos hotéis que haja uma coleta seletiva. No meu caso, por exemplo, que sou hoteleiro, a coleta seletiva veio aqui e coletou por mais de cinco anos e atualmente eles não vem mais e não temos explicação porque eles não vem. Então acredito que os hoteleiros tem o interesse de realizar a coleta seletiva, e pelo que você está me dizendo, a EMLUR também, agora, tem o interesse em continuar isso e acredito que faremos essa parceria brevemente”.

4. Como o senhor acredita que será a gestão ambiental na hotelaria paraibana nos próximos anos?

“Através de trabalhos como esse seu, que espero que tenha uma boa divulgação entre os hoteleiros e a partir de tudo que vem sendo divulgado pela imprensa, além dos tufões e catástrofes que vemos por todos os lados, acreditamos que as tecnologias irão melhorar a cada dia em benefício do meio ambiente, porque é um gênero de primeira necessidade”.

5. Qual sua avaliação a respeito da união de esforços do setor público, privado e terceiro setor, na busca por um turismo mais sustentável em João Pessoa?

“Como ABIH, apoio completamente esta união. Pensamos que é de fundamental importância, e temos primado muito por isso, que é estreitar a cada dia os laços e parcerias com as secretarias de meio ambiente, turismo, tanto municipal como estadual, e demais outras que tratem mais diretamente do assunto, para que possamos incentivar as práticas de preservação do meio ambiente na hotelaria”.

6. Por que razão as empresas hoteleiras, apesar de terem diversas iniciativas de tecnologias e práticas sustentáveis, não fazem uso destas, como ferramenta de marketing socioambiental das empresas?

“Por uma falha no departamento de marketing das empresas. Por que, uma vez que a empresa aplica uma tecnologia ou tem uma prática, fazendo esse investimento, não tem motivo para ela não utilizá-la como ferramenta de marketing. Eu acho que deve haver uma falta de informação por parte deles, já que em pesquisas, assim como a sua, a gente vê que o turista dá muito mais importância a empresas que investem tecnologias e práticas socioambientais. Então a ABIH, como associação, vai dar essa dica pra que as empresas coloquem nos folders, em facebook, sites, etc., as providências que ela toma em relação aos problemas socioambientais e isso é muito importante para o cliente, e sendo importante para o cliente, a comunidade local e o meio ambiente, a gente tem que utilizar”.