

## 1. INTRODUÇÃO

O ser humano a cada dia se envolve com a questão ambiental. Devido ao aumento do conhecimento, o homem se vê obrigado a escolher o caminho da preservação do meio ambiente ou continuar com a degradação contínua do mesmo. Este caminho a ser traçado depende da conduta humana, não apenas em relação ao ambiente natural, como também ao ambiente social, cultural e econômico, traçando assim atividades para diminuir continuamente a degradação do planeta e do ser humano.

Os motivos que justificam o presente trabalho residem no interesse em estudar a questão ambiental e econômica gerados pela atividade turística, observando assim diretrizes que aproximem tais questões. Os empreendimentos hoteleiros, por exemplo, aplicados ao setor ambiental, terão ganhos socioeconômicos, pois ao conservar o meio ambiente, o empreendimento melhora as condições locais, a vida da população local, o ambiente natural do seu entorno e a estadia do visitante, além de aumentar o lucro, por meio da redução de consumo.

Os empreendimentos de variados setores tanto prestadores de serviços, indústrias e agricultura percebem este novo segmento crescente e exigente que se caracteriza pela preservação e conservação do ambiente, sendo assim, utilizam a gestão estratégica ambiental para chegarem a esse objetivo.

As certificações ambientais em sua maioria são destinadas a produtos e empresas, diferenciando-se das demais, devido serem direcionadas aos empreendimentos hoteleiros, melhorando assim a sustentabilidade turística e qualificando-o como atrativo verde, temática que o *Greenmarketing* deve aproveitar para aumentar a demanda turística e o capital de circulação na localidade, alcançando-o através de uma Gestão Ambiental eficiente, assim como do melhor aproveitamento da Gestão de Processos Ambientais.

As atividades do homem para a preservação do ambiente através da gestão ambiental nas empresas trazem a diminuição ou troca dos produtos que são utilizados, assim, acarretando a redução de custos aliados à preservação. Por exemplo, um empreendimento ao utilizar torneiras inteligentes, diminui a utilização de água ao mesmo tempo que reduz custos.

A gestão estratégica ambiental proporciona às empresas atraírem o segmento de consumidores verdes, diminuir os custos e conservarem a cultura, a economia e o ambiente natural em que estão inseridas.

O eixo de estudo encontra-se entre as Praias da Ponta D'Areia e São Marcos e a Lagoa da Jansen. Sendo um dos eixos com maior quantidade de estabelecimentos hoteleiros, considerada área nobre da capital maranhense e, atualmente, defrontando-se com a falta de balneabilidade de suas praias.

O presente trabalho tem como objetivo principal analisar as dificuldades para a implantação da certificação ambiental baseada na ISO 14001. Buscou-se descrever a gestão ambiental na hotelaria, caracterizar a gestão ambiental na hotelaria ludovicense na área de estudo, discorrer sobre as dificuldades para implantação da gestão ambiental baseada na certificação ISO 14001 nos meios de hospedagem situados no eixo Ponta D'Areia – São Marcos – Lagoa da Jansen.

Como parte da metodologia, este trabalho se fundamentou em pesquisas bibliográficas referente ao tema abordado e na análise de entrevistas direcionada a gestores dos empreendimentos hoteleiros do eixo citado.

No Referencial Teórico, no item Turismo, Hotelaria e Desenvolvimento Sustentável serão abordados temas como o subtítulo; no item Gestão Ambiental serão abordados temas como Política ambiental, Gestão dos Processos Ambientais e Sistemas de Gestão Ambiental; no item Gestão Ambiental na Hotelaria, tratar-se-á de temas como Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), Gestão Ambiental do Roteiro do Charme, Sistema Ambiental ABIH – Hóspede da Natureza, Sistema Ambiental Produção mais Limpa (P+L) e Sistema Ambiental: Produção Limpa, o Sistema Ambiental Autônomo: projeto ecológico da rede Accor e a Norma ISO 14000; e no item Turismo e Hotelaria ludovicense, informar-se-á sobre o turismo e hotelaria local principalmente na área de estudo e no Pólo Cultural de São Luis.

Espera-se, com este trabalho, que a comunidade científica e o leitor possam adquirir conhecimentos sobre a gestão ambiental dos empreendimentos hoteleiros da área de estudo, fomentando ainda mais outras pesquisas e conscientizando os empresários sobre a importância de pensar e agir em prol da questão ambiental.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. TURISMO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Para entender em que consiste a atividade do turismo, iniciar-se-á com a etimologia da palavra que significa saída de um ponto e chegada ao mesmo ponto, conforme explica abaixo Theobald (2002, p. 31):

Etimologicamente, a palavra Tour deriva do latim Tornare e do grego Tornos, significando “uma volta ou círculo, o movimento ao redor de um ponto central ou eixo”. Esse significado mudou no inglês moderno, passando a indicar o “movimento e círculo de uma pessoa”. O sufixo ismo é definido como “ação ou processo; comportamento ou qualidade típica” enquanto o sufixo ista denota “aquele que realiza determinada ação”. A combinação da palavra Tour e dos sufixos ismo e ista sugerem a ação de um movimento em círculo. Pode-se argumentar que o círculo, um tour representa uma viagem circular, ou seja, o ato de partir para posteriormente regressar ao ponto inicial, e que empreende essa jornada pode ser definido como turista.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) considera o termo visitante, quando uma pessoa visita um local longe da sua residência por motivos que não sejam de ocupação remunerada. Dividi-se em duas categorias: os que permanecem no local mais de 24 horas e inferior a 12 meses (Turistas) e os menos de 24 horas, não pernoitando (Excursionistas), com os propósitos da prática de lazer, negócio, entre outros.

O conceito de Turismo pode se diferenciar de acordo com a nação, “Turista é alguém que viaja por uma distância de, pelo menos 50 milhas de sua casa (ida), para fins de negócio, lazer, questões pessoais ou qualquer outro propósito, exceto para o trabalho, passando a noite ou retornando ao mesmo dia”. (*NATIONAL TOURISM RESOURCES REVIEW COMMISSION*, 1973 apud GOELDNER, RITCHIE & MEINTOSH, 2002, p. 25).

No entanto, a *Canadian Travel Survey – Canadá* (1978) difere a distância diminuindo de 50 para 25 milhas (80 km), A *Australian Bureau of Industry Economics – 1970* diminui a distância para 40 km por um período mínimo de 24 horas e máximo de 12 meses. Já a *United Kingdom Tourism Survey* (UKTS) incorpora ao conceito as viagens curtas (de uma a três noites) e longas (mais de quatro noites).

Em suma, o turismo é o conjunto de bens, serviços e organizações responsáveis pelo deslocamento espontâneo por um determinado período do visitante desde que não vise lucro. É o que se observa na passagem que segue:

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, economia e cultura (DE LA TORRE, 1992, apud BARRETO, 2001, p. 13).

Alguns autores e trabalhadores do ramo consideram que o setor turístico é meramente econômico. Observa-se que este não poderia existir sem a cooperação de outros pilares, como política, social, cultural e natural, porquanto cada item tem a sua função no sistema. Neste ponto, Goeldner, Ritchie e Meintosh (2002, p. 30-31) definem setor turístico como “um conjunto de grupos inter-relacionados, coordenados e organizados formando um todo unificado com a motivação de alcançar um conjunto de objetivos”. Beni (2003, p. 23) amplia o conceito de sistema entendendo-o como

[...] um conjunto das partes que interagem de modo a atingir um determinado fim, de acordo com um plano ou princípio; ou conjunto de procedimentos, doutrinas, idéias, ou princípios, logicamente ordenado e coeso com intenção de descrever, explicar ou dirigir o funcionamento de um todo.

Para um sistema funcionar corretamente, as partes devem estar em sintonia, deixando de ser um pilar (econômico, cultural, social, natural ou política) para se tornar um todo, conforme MacCannell (apud CAMARGO, 2001, p. 39) afirma:

Turismo não é apenas um agregado de atividades meramente comerciais, é também uma combinação ideológica de história, natureza e tradições, combinadas que têm o poder de adaptar cultura e natureza as suas necessidades.

O turismo chamado por alguns de “indústria limpa”, em comparação a sua renda anual e da degradação ambiental em comparação a indústria, está incorporada no setor terciário, ou seja, na prestação de serviços. Os números do setor hoteleiro no

cenário nacional, conforme a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2005 apud GENTA, 2006, p.33), são os seguintes:

- a) Gera cerca de um milhão de empregos entre diretos e indiretos;
- b) Possui uma receita bruta em torno de U\$ 2 bilhões;
- c) Tem um patrimônio imobiliário em torno de U\$ 10 bilhões;
- d) Arrecada mais de U\$ 400 milhões em impostos e taxas.

Observa-se, assim, a importância da balança comercial favorável de um país ou região, sendo necessário destacar que dependendo do tipo de turismo, características dos visitantes e dos fornecedores de um país ou região, o câmbio pode ser negativo, ou seja, se tiver que exportar os materiais que são necessários para o bom funcionamento do empreendimento, o estabelecimento ficará no vermelho (chamada de “perdas”), por isso, o turismo estimula a produção local, diminuindo custos, aumentando os lucros, e gerando emprego e renda indiretos na comunidade local. Sobre esse apelo econômico do turismo, Ruschmann (2003, p. 41) confirma que:

Muitos governos passam a considerar o turismo a “tábua de salvação” para a economia de seus países e estimularam a implantação da atividade sem considerar as adequações necessárias as dimensões, ao tipo e ao nível do desenvolvimento da nação. Nos últimos anos, percebe-se uma conscientização mais no sentido de analisar se o desenvolvimento do turismo ocorrerá sem comprometer outros aspectos da economia, ou se criará novos problemas, relacionados com o meio ambiente natural e sociocultural. Além disso, buscam-se caminhos que não enfatizem apenas o retorno econômico das atividades, mas também o bem-estar da nação.

Uma das características do setor é a chamada exportação invisível, já que são vendidos produtos ao exterior, mas sem sair do seu território, já que o turista vem à localidade desfrutar do produto turístico. O estrangeiro compra sentimentos que buscam agregar cultura, natureza, sociedade, história e etc. Por esse detalhe, fala-se que o turismo “vende sonhos”.

Neste sentido, Giacomini Filho (2001) caracteriza a prestação de serviço, elencando os seguintes aspectos:

1. Intangibilidade: o serviço é resultado de um esforço ou performance os serviços podem ser consumidos, mas não possuídos;
2. Simultaneidade de produção e consumo: embora possam ser vendidos com antecedência, muitos serviços são utilizados simultaneamente com a própria produção;
3. Padronização: por serem executados por seres humanos, estão sujeitos as emoções e imprevisibilidade das pessoas;
4. Impossibilidade de estocagem: devido à simultaneidade entre produção e consumo e por aspectos de intangibilidade;
5. Dificuldade de patenteamento: geralmente, os serviços podem ser facilmente copiados, não permitindo reserva legal para sua comercialização ou utilização.

O turismo apesar de vender sonhos, necessita de meios físicos para que estes se realizem como as agências de viagens e meios de hospedagens. Sobre a Hotelaria, esta sempre caminhou de mãos dadas com o turismo, seja no século XIV, nas tabernas sujas e com criminosos ou nas hospedagens gregas que consistiam somente no quarto, em que, para se lavar, o hóspede deveria ir ao banho público.

A igreja católica e os médicos angariaram grande importância no turismo e na hotelaria. A Igreja, devido às peregrinações que levavam multidões até os santuários e, desse modo, construía-se equipamentos de hospedagem, nas imediações, para abrigar os visitantes que os castelos e as casas religiosas não acolhiam. Os médicos, por sua vez, indicavam os banhos em águas minerais e, posteriormente o banho de mar, como práticas saudáveis, estimulando a construção de Spas e Resorts no mar Mediterrâneo. Apesar desses fatos, o boom do turismo e da hotelaria foi concomitante e por causa do aparecimento das agências de viagens, consoante alegações de Rodrigues (1997, p. 10):

Dois fatos ocorridos na Europa costumam ser indicados como marcos para balizar a passagem do turismo aristocrático moderno para o turismo massivo contemporâneo: o surgimento da agência de viagens Abreu Turismo, em 1840, no porto, então rica cidade de Portugal graças à burguesia inglesa que comercializava o vinho do mesmo nome, e a primeira excursão organizada por Thomas Cook, na Inglaterra, em 1841, teve como finalidade transportar, por trem entre Loughborough e Leicester nada menos que 570 pessoas para um congresso antialcoólico.

A partir deste fato o turismo se transformou na atividade tal qual é conhecida atualmente, quanto à hospedagem evoluiu para a Empresa Hoteleira, que segundo o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR, apud CASTELLI, 2003, p.

56) “é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem seus objetivos sociais e exercício de atividade de hotelaria”.

Para informar a sociedade sobre aspectos físicos e operacionais, distinguindo os diferentes tipos e categorias, que possa comparar preços e serviços prestados, controle e fiscalização sobre a empresa hoteleira, o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), por meio do seu Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo, classifica a hospedagem de acordo com a tabela abaixo:

**TABELA 01:** Categoria dos empreendimentos hoteleiros por estrelas.

Categoria	Símbolo
Super Luxo	5 estrelas SL
Luxo	5 estrelas
Superior	4 estrelas
Turístico	3 estrelas
Econômico	2 estrelas
Simple	1 estrela

Fonte: criada pelo autor da monografia.

O Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo – EMBRATUR apud Castelli (2003, p. 65) no seu Título I, Capítulo IV, Art18, II, F, os

[...] padrões comuns aos meios de hospedagem de turismo: serviços básicos de abastecimento de água que não prejudique a comunidade local, bem como de energia elétrica, rede sanitário, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos, com destinação adequada.

Com esta norma as hospedagens devem se adequar a gestão dos processos ambientais, para preservar o meio ambiente e a população residente. Estes padrões abaixo citados caracterizam a certificação hoteleira criada pela ABIH.

**TABELA 02:** Matriz de classificação ABIH / EMBRATUR – 2001 – ações ambientais

Ações Ambientais	Estrelas					
	1	2	3	4	5	5SL
Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.		√	√	√	√	√
Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos.		√	√	√	√	√
Manter um local adequado para armazenamento de resíduos separados.			√	√	√	√
Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminados				√	√	√
Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.				√	√	√
Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	√	√	√	√	√	√
Manter critérios especiais e privilégios para aquisição de produção e equipamentos que apresentam eficiência energética e redução de consumo.				√	√	√
Manter monitoramento específico sobre o consumo de água.	√	√	√	√	√	√
Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.				√	√	√
Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produção, nocivos e poluentes.			√	√	√	√
Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				√	√	√
Manter critérios de qualificação de fornecedores levado em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				√	√	√
Ter um certificado expedido por organismo especializado quando à efetividade de adequação ambiental da operação.						√

Fonte: [www.abih.com.br](http://www.abih.com.br) (2005b)

Um ponto importante para a utilização sustentável do turismo é não permitir a massificação das destinações turísticas, ou seja, a utilização de um grande fluxo de

pessoas ao mesmo tempo em uma localidade. Caso isso aconteça, Krippendorf (1989, p. 58) alega que “o turismo destruirá o turismo”, pois o que se tornou o motivo de visitação dos turistas estará destruído, descaracterizado, acarretando na diminuição gradativa dos turistas deixando aos poucos só os destroços de uma beleza antes preservada e agora destruída, totalmente contrário ao Desenvolvimento do Turismo Sustentável que segundo a OMT (2003, p. 24)

[...] atende as necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro. É visto como um condutor ao gerenciamento de todos os recursos, de tal forma que as necessidades econômicas, culturais e estéticas possam ser satisfeitas sem desprezar a manutenção da integridade cultural, dos processos ecológicos essenciais, de diversidade biológica e dos sistemas que garantem a vida.

O setor turístico tem em suas premissas a característica de aproximar povos de culturas, sociedades, educações, saldos bancários, perspectivas de vida diferentes. Archer e Cooper, (2002, p. 94) atribuem “muitos casos a impossibilidade dos nativos atingirem o mesmo nível de prosperidade pode gerar um sentimento de privação e frustração capaz de encontrar uma saída na hostilidade e até na agressão”, em que somente o planejamento poderá trazer benefícios desta relação, entretanto se o planejamento for falho ocorrerão os malefícios que podem destruir, com a sociedade, cultura, natureza e o próprio turismo.

O turismo tem o poder para aprimorar o meio ambiente, prover fundos para conservação, preservar culturas e histórias, estabelecer limites sustentáveis de utilização e proteger atrações naturais. Também tem o poder de destruir. Se ao for planejado e implementado de maneira apropriada, pode destruir a vegetação, gerar superpopulações, sujar as trilhas, poluir as praias, causar excessos de construções, eliminarem espaços aberto, criar problemas de esgoto e habitação, e ignorar as necessidades e as estruturas da comunidade receptora (GOELDNER, RITCHIE & MEINTOSH, 2002, p. 356).

Mas, o que seria Meio Ambiente? Na visão de Pires (2001), o termo – meio (do latim *médium*) – refere-se ao lugar em que pode ser encontrado qualquer ser vivo, enquanto o termo – ambiente (do latim *ambiente*) – relaciona-se a tudo que envolve este lugar. Sendo assim, meio ambiente não é apenas o natural (originário da natureza), mas também o meio artificial, o cultural e o político (feitos pelo homem).

O setor turístico se tornou ao longo dos anos o maior setor da economia mundial, a *World Travel and Tourism Council* (WTTC) questionou se “O maior setor do mundo tem o maior impacto ambiental do mundo?”. O turismo tem o maior incentivo para proteger a zona turística e todos os seus fatores como cultura, natureza, história etc., pois os mesmos formam a base para o diferencial da localidade que é vendida aos visitantes, sendo assim o turismo não é o setor mais poluidor mundial, serão os mais prejudicados com a degradação. Pois o turismo está intimamente relacionado ao meio ambiente construído e natural, lembrando que a utilização da atividade turística gera danos ao meio ambiente, por esse motivo a necessidade de planejar, desenvolver e gerenciar os recursos disponíveis, Lickorish & Jenkins (2000).

Os danos ambientais causados pelos visitantes dependem do tamanho das prestadoras de serviço, do fluxo de turistas, utilização do espaço/tempo dos locais turísticos, e do planejamento e gerenciamento do setor, pensando a longo prazo, conservado ao máximo as qualidades dos atrativos.

A sustentabilidade subentende o usufruto de algo, sem degradação e mantendo para as gerações futuras, ou seja, atendendo às necessidades, mas conservando a natureza no sentido de que seus descendentes possam satisfazer suas necessidades. Nesta concepção de sustentabilidade, Archer e Cooper (2002, p. 99) entendem que “exige uma visão a longo prazo da atividade econômica, considera o imperativo do crescimento econômico contínuo e garante que o consumo do turismo não vá exceder a capacidade de um destino anfitrião de satisfazer futuros turistas”.

Dentre uma série de prognósticos para o turismo dos anos 2000 a 2010, Schwaninger (apud RUSCHMANN, 2003, p. 168)

[...] mostra várias tendências para os aspectos relacionados ao turismo e meio ambientes, entre elas: A conscientização ambiental atingirá também o setor dos alojamentos turísticos. Se, se passado, a ênfase residia na construção de novos hotéis, o futuro indica uma ‘onda’ de restauração ou reforma. Além disso, sobe-se a tendência da transformação de prédios históricos ou de outros prédios de treinamento ou entretenimento.

Já é possível observar este prognóstico acontecendo, quando os empreendimentos hoteleiros a cada dia diminuem a depreciação do meio ambiente

social, natural ou cultural, melhorando a qualidade de serviço, diminuindo custos e aumentando a visitação e o retorno dos turistas.

A evolução da consciência ambiental pode ser descrita ao longo da história pelo relacionamento do aumento da população humana com o meio ambiente. Motivada pelo surgimento de técnicas, classes sociais e das religiões. Transformando o ambiente natural cada vez mais superficial.

O desenvolvimento industrial conduz o mundo diariamente ao aumento da degradação ambiental, como afirma Bellia (1996) que relata sobre o trabalho de Donella e Dennis Meadows, em 1972, “Os limites do crescimento” em que se estabelece relação entre o aumento da população e o esgotamento ambiental, levando o planeta à fome e a transformações da economia.

A repercussão deste trabalho levou a Organização das Nações Unidas – ONU a organizar a primeira conferência de governantes para debater a questão ambiental, sendo conhecida como Conferência de Estocolmo (1972). Chamando atenção para a capacidade de absorção da natureza, o esgotamento ambiental e expansão das atividades humanas, pregando a “economia do astronauta”, onde todos os povos são os astronautas e o planeta seria a nave espacial, e devemos preservá-la para podermos viver. Nesta conferência também podemos observar um choque entre os países desenvolvidos e países em desenvolvimento, estes primeiros hoje são desenvolvidos, devido serem os maiores agressores do meio ambiente em contraponto aos em desenvolvimento que necessitam se desenvolver para melhorar a qualidade de vida dos seus populares.

A Organização das Nações Unidas, em 1983, criou a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. Essa comissão, em 1987, publicou o relatório “Nosso Futuro Comum”, conhecido como relatório Brundtland. Definindo o conceito de desenvolvimento sustentável, relacionando assim o meio ambiente com o desenvolvimento. Segundo este relatório, o desenvolvimento sustentável remete a idéia de que humanidade possa garantir no presente os recursos para as gerações futuras. Orientando ainda que este desenvolvimento seja permanente e mutável, a exploração de recursos, orientação de investimentos, mudanças institucionais e os caminhos do desenvolvimento tecnológico, devem está de acordo com as necessidades atuais e futuras. A OMT, 1993 apud Rios (2007, p. 68) esclarece que o Desenvolvimento Sustentável

Atende às necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o turismo futuro. Concebe-se como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer as necessidades econômicas, sociais e estéticas, essências, à diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida

No desenvolvimento sustentável do turismo a economia e o meio ambiente estão interligados. Segundo a *Tourism Canada* apud (Murphy, 2002, p. 202) afirma que o desenvolvimento sustentado do turismo foi considerado um fator que: permite o gerenciamento de todos os recursos de modo a atender a necessidades econômica, social e estatístico, preservando a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas de apoio à vida. Sendo assim, para que o turismo seja considerado sustentável é necessário que

[...] a prática de turismo não acarrete sérios problemas ambientais ou socioambientais, que a qualidade ambiental da área seja preservada ou melhorada, que um alto nível de satisfação do turista seja preservada ou melhorada, que um alto nível de satisfação do turista seja mantido de forma a conservar os mercados para o turismo e a expandir suas vantagens amplamente pela sociedade (OMT, 2003, p. 17)

O desenvolvimento do turismo sustentável é visto pela OMT (2003) como um condutor ou gerenciamento dos recursos econômicos e estéticos incluindo a manutenção da integridade cultural, dos processos ecológicos essenciais, da diversidade biológica e dos sistemas que garantem a vida ampliando assim as perspectivas de futuro.

Segundo Gazoni (2005, p. 103–104), em 1995, a ONU, pelo Programa sobre o Homem e a Biosfera da UNESCO e pela OMT, realizou a Primeira Conferência sobre Turismo Sustentável, em Lanzarote, nas Ilhas Canárias. Neste evento foi idealizada a Carta de Turismo Sustentável que relata no item 7 que o turismo, para participar do desenvolvimento sustentável, deve “projetar-se sobre a diversidade de oportunidades oferecidas pela economia local, garantindo sua plena integração e contribuição positivamente para o desenvolvimento turístico local”. No item 14, a definição de política turística sustentável necessita do “apoio e promoção de sistemas de gestão turística, ambientalmente compatíveis de estudo de viabilidade que permitam a transmissão do setor”, devendo o turismo colaborar para o desenvolvimento sustentável “integrando-se em seu ambiente natural, cultural e humano, devendo respeitar os frágeis

equilíbrios que caracterizam muitos destinos turísticos, em particular as pequenas ilha e áreas ambientalmente sensíveis”.

Os benefícios gerados pela atividade turística dependem das ações/passos que são dados, ou seja, do planejamento criado pelos administradores do mesmo, com motivação inicial de gerar emprego e renda, para que possam melhorar o padrão de vida.

Sendo assim, questiona-se, o que seria planejar? É organizar as ações para atingir um objetivo aumentando os benefícios e diminuindo ou excluindo os malefícios que surgem com a atividade turística. Estol e Albuquerque, s.d. p. 8 (apud RUSCHMANN, 1997, p. 84) explicam que planejamento consiste em

[...] um processo que consiste em determinar os objetivos de trabalho, ordenar os recursos materiais e humanos disponíveis, determinar os métodos e as técnicas aplicáveis, estabelecer as formas de organização e expor com precisão todas as especificações necessárias para que a conduta da pessoa ou do grupo de pessoas que atuarão na execução dos trabalhos seja racionalmente direcionada para alcançar os resultados pretendidos.

O planejamento é essencial para o desenvolvimento sustentável de uma região ou empresa. Com a preservação da natureza, pode-se melhorar a qualidade de vida da população local, aumentando assim a qualidade do atrativo e conservar a cultura local, resgatando legados culturais esquecidos da identidade de um povo, diversificando o produto turístico. Neste contexto, as empresas do setor poderão manter e aumentar a lucratividade, a partir deste ponto à perspectiva econômica tem o requisito básico para a atratividade: conservação e diversidade, acarretando assim um desenvolvimento econômico regional, gerando emprego e renda, com isso a sociedade será a cada dia menos desigual, em que o apoio sustentável entre sociedade e empresa será essencial para o funcionamento do setor turístico. Formando assim um ciclo, em que o natural, a cultura, o econômico e o social, devem estar interligados com o desenvolvimento sustentável e com o turismo, esse último como atividade econômica que é, relaciona o desenvolvimento sustentável e econômico.

A Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD, 1991, p. 1) debate o problema ambiental como a possibilidade de uma nova era de crescimento econômico e não previsão de decadência, pobreza e dificuldades ambientais.

O desenvolvimento sustentável traz uma nova proposta de conservação do meio ambiente, mas em contrapartida, continua nos anseios do capitalismo, de sempre gerar lucro, agora visto de maneira mais responsável, preservando e diminuindo os custos para poder se manter. Para Ormond (2004, p. 96), o desenvolvimento sustentável “atende as necessidades do presente sem comprometer as possibilidades de as gerações futuras atenderem as suas próprias; deve significar desenvolvimento econômico e social estável e equilibrado considerando as fragilidades dos sistemas naturais”.

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 (CMMAD, 1991, p. 49).

A importância do desenvolvimento sustentável está no ganho de todas as partes envolvidas, comunidade local, preservando a sua cultura, ambiente natural e gerando emprego e renda; visitantes, visualizando a diversidade de um povo e não sendo hostilizado; e principalmente a empresa que mantém o bom convívio com os autóctones, satisfaz as perspectivas do cliente, diminui custos e aumenta os lucros.

Esta prática de sustentabilidade é essencial para a permanência do ser vivo no planeta terra, pois preserva o meio ambiente, já que hoje inúmeras espécies de animais e plantas estão ameaçadas de extinção, devido ao uso incorreto dos recursos naturais pelo homem. Conforme Santos (2005, p. 21) o “surgimento da preocupação com a questão ambiental está associado à possibilidade de esgotamento de alguns recursos atuais indispensáveis à sobrevivência humana”.

Na visão econômica de Tribe (1999 apud GENTA, 2006, p. 26), “o desenvolvimento sustentável também se define como o crescimento que não está ameaçado pelas reações ao mesmo, por exemplo, em forma de contaminação, extinção dos recursos ou descontentamento social”. O autor enfatiza a ameaça global, extinção de recursos ou descontentamento social. Baseando-se no discurso do Desenvolvimento Sustentável, Ruschmann (2003, p. 62) alega que este desenvolvimento “estaria no nível de crescimento que não exceda a capacidade da destinação e não cause mudanças graves ou reversíveis ao meio local. É, portanto, um desenvolvimento que pode sustentar-se por si mesmo no longo prazo”.

Nos países em desenvolvimento as empresas privadas não atuam nos investimentos turísticos e na infra-estrutura, o que ocorre frequentemente nos países desenvolvidos, mas segundo Rios (2007, p. 100), “está reservado ao poder público e o papel de regulador e/ou provedor de serviços públicos indispensáveis ao turista”. Neste intuito, o trabalho mútuo e contínuo entre os setores público-privado trará a evolução e conservação do setor.

A empresa ou negócio para se tornar sustentável deve manter as premissas da sustentabilidade, aumentando os benefícios e lucros e diminuindo os malefícios e custos causados pela atividade. Crosbie e Knight (1995 apud BARBIERI, 2007, p. 115), caracterizaram os negócios ou empresas sustentáveis:

- Satisfazem as necessidades atuais usando recursos de modo sustentável;
- Mantêm um equilíbrio em relação ao meio ambiente natural, com base em tecnologias limpas, reuso, reciclagem ou renovação de recursos;
- Restauram qualquer dano causado por eles;
- Contribuem para solucionar problemas sociais em vez de exacerbá-los; e
- Geram renda suficiente para se sustentar.

O caminho para o alcance do desenvolvimento sustentável nas empresas pode ser realizado através de ferramentas de gestão ambiental, por exemplo, Sistema Ambiental de Atuação Responsável, Administração de Qualidade Ambiental Total, Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria, Ecoeficiência, Ecodesign, Avaliação do Ciclo de Vida (ACV), todas abordadas no próximo capítulo.

## 2.2. GESTÃO AMBIENTAL

Na Gestão Ambiental, inicialmente, destaca-se o planejamento como uma importante ferramenta tanto na vida pessoal como na empresa, remetendo ao planejamento, porquanto se deve saber: o que fazer, como fazer, porque fazer, ou seja, planejar através de condições culturais, técnicas, político-institucionais e espaço territoriais (naturais e sociais), baseando-se nas premissas (culturais, sociais, econômicas, naturais e políticas).

Nesse sentido, Middleton (1988 apud LICKORISH & JENKINS, 2000, p. 188) faz uma distinção entre os planejamentos do mercado estratégicos e táticos.

### **Planejamento Estratégico**

- Metas e objetivos. A posição no mercado em que uma organização deseja ocupar a longo prazo em termos de segmentos-alvos, volume de venda, diversidade de produtos, parcelas de mercado e lucratividade;
- Imagens e posicionamento. De que maneira a organização pretende que clientes e varejistas percebam seus produtos e sua imagem corporativo;
- Orçamento. Os recursos necessários para atingir as metas;
- Programação. As ações, desenvolvimento inclusive, necessárias para atingir as metas e objetivos; construções, equipamentos ou fábricas, pessoal, administração, estrutura organizacional e marketing.

### **Planejamento Tático**

- Objetivos. Receita quantificada de volume e venda que se deseja atingir e outros objetivos de marketing.
- Mix e orçamento. O mix de marketing e as decisões orçamentárias de marketing.
- Programas e ação. A implementação dos programas de marketing e a coordenação da atividade promocional.
- Avaliação e controle. Monitoramento regular e contínuo dos resultados de marketing, com avaliações constantes.

Para Barbieri (2007, p. 127), a abordagem ambiental estratégica significa “tratar sistematicamente as questões ambientais, para proporcionar valores aos componentes do ambiente de negócio da empresa que os diferenciem dos seus concorrentes e contribuam para dotá-lo de vantagens competitivas sustentáveis”.

A melhor forma de evitar impactos negativos e de reforçar os impactos positivos é planejar adequadamente o turismo, utilizando, para isso, abordagens de planejamento ambiental antes do desenvolvimento. Esse planejamento deve ocorrer em todos os níveis – nacional, regional, em áreas específicas de hotéis, resorts e de atrações turísticas. Tal “planejamento deve ser feito de uma forma abrangente e deve ser integrado a um planejamento total da área. É necessário fazer uma avaliação do impacto ambiental para o plano final” (LICKORISH & JENKINS, 2000, p. 121).

O ecossistema urbano é um sistema complexo cujos elementos e funções estão estritamente correlacionados. Transformando energia (trabalho humano, capital, energia fóssil e etc.) e materiais (madeiras, ferro, areia, rocha, informação e etc.) em produtos, que são consumidos e explorados, e, posteriormente, transformam-se em resíduos.

Nesse sentido, a produtividade, conforme Castelli (2003) consiste em produzir cada vez mais (output) e melhor com custos cada vez menores (input). Essa correlação deve estar em consonância com as necessidades/preferências dos clientes. Complementando esse pensamento, Valle (2002, p. 105) afirma que a “maior eficiência resulta, naturalmente, em menores desperdícios materiais e, conseqüentemente, em menor geração de resíduos”. Gerando assim lucro para a produtividade, através da diminuição de custos, de processos, preservando os recursos através do planejamento.

A respeito da gestão ambiental, destaca-se que esta ferramenta permite identificar, analisar, solucionar ou contornar os pontos negativos na produção do bem ou serviço, determinando possíveis alternativas que respeitem as questões ambientais e sociais da organização e do entorno. Barbieri (2004, p. 43) afirma que a gestão ambiental consiste em “diretrizes administrativas e operacionais, como planejamento, direção, controle, e outras realizadas com objetivo de proteger o meio ambiente, reduzindo ou eliminando os danos/problemas causados pelo homem, evitando-os”.

A “gestão ambiental empresarial” restringe-se a empresa e instruções. E pode ser definida como sendo um conjunto de políticas, programas e práticas administrativas e operacionais que levam em conta a saúde e a segurança das pessoas, e a proteção do meio ambiente através da eliminação ou diminuição de impactos e danos ambientais decorrentes do planejamento, implementação, operação, realocação ou desativação de empreendimentos ou atividades, incluindo-se todas as fases do ciclo de vida do produto (QUEZADA, 1998 apud GOYA, 2007, p.26).

Sobre a gestão ambiental na hotelaria, Silva (2007, p. 16) caracteriza como uma atividade a médio e longo prazo, com o objetivo de reduzir o consumo dos recursos naturais, conservando a natureza e reduzindo os gastos econômicos, aumentando assim os lucros, melhorando a imagem e o sucesso dos destinos turísticos a partir de hospedagem. A ISO 14004 (apud BARBIERI, 2007, p. 175-176) recomenda que a abordagem escolhida para identificar os impactos ambientais seja capaz de reconhecer:

- Os impactos positivos e negativos;
- Os impactos potenciais e reais;
- As partes do meio ambiente que podem ser afetadas, como ar, água, solo, fauna, flora e patrimônio cultural;
- As características da localização que podem afetar o impacto, como condições meteorológicas locais, altura do lençol freático e tipo de solo;
- A natureza das alterações ambientais, por exemplo, se elas se referem a questões locais ou globais, o potencial de acúmulo de intensidade e o período de ocorrência.

O sistema de gestão ambiental aumenta os benefícios empresariais. Neste âmbito, Donaire (1999 apud FENGLER, 2002, p. 47) cita alguns dos benefícios econômicos e estratégicos da gestão ambiental na empresa:

- Benefícios econômicos;
- Economias proporcionadas pela reciclagem, venda e aproveitamento de resíduos e diminuição dos efluentes;
- Redução de multas e penalidades;
- Aumento da demanda de produtos que contribuem para a diminuição da poluição;
- Melhoria da imagem institucional;
- Melhoria das relações com os órgãos governamentais, comunicações e grupos ambientais;
- Acesso assegurado ao mercado externo.

A Política ambiental na empresa deve direcionar suas metas e objetivos ao seu desempenho ambiental. Sobre esta situação, Valle (2002, p. 72) alega que a

[...] política ambiental da organização deve expressar, por conseguinte, um compromisso ambiental formal, assumindo perante a sociedade, definindo suas intenções e princípios com relação a seu desempenho ambiental. Deve incluir o compromisso com a melhoria contínua, a prevenção da poluição e o atendimento à legislação e às normas ser de conhecimento de todos os seus colaboradores e deve ser de conhecimento de todos s seus colaboradores e também estar disponível ao público.

Um mecanismo para valorizar a gestão ambiental na empresa é a certificação, rótulo ou declaração ambiental, segundo ISO 14020 (1998 apud EPELBAUM, 2004, p. 63) é uma afirmação que indica os “aspectos ambientais de um produto ou serviço, podendo tomar a forma de um atestado, símbolo, gráfico ou número no produto ou embalagem, literatura de produto, boletim técnico, e outros meios de publicidade”. A partir desta certificação, a imagem da empresa se valoriza, consoante relatos de Goya (2007, p. 42):

[...] muitas dessas organizações estão desenvolvendo políticas ambientais e introduzindo programas de redução, reciclagem e reutilização de recursos. Um número cada vez maior de empresas já está se beneficiando das muitas oportunidades competitivas oferecidas pela questão ambiental e determinando estratégias para permanecer em posição privilegiada.

Alguns impactos ambientais negativos que a atividade hoteleira proporciona são elencados por Silva (2007), quais sejam: contaminação de corpos d'água (lagos, rios, mares etc.) pelos efluentes líquidos não tratados; desaparecimento da fauna e flora local causado pela expansão urbana; mudança de comportamento e exploração da comunidade local, que abandona seu artesanato, dança e folclore para trabalhar em complexos hoteleiros. Esses impactos prejudicam a visitação turística e a qualidade de vida do nativo.

Pensando em evitar e/ou mitigar esses impactos, ressalta-se a importância do Sistema de Gestão Ambiental – SGA que, para a *International Chamber of Commerce* (ICC apud BARBIERI, 2007), é uma estrutura ou método visando alcançar a sustentabilidade atendendo às mudanças na regulamentação, nos riscos ambientais e nas pressões sociais, financeiras, econômicas e competitivas.

O SGA é a parte de um sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar sua política ambiental e para gerenciar seus aspectos ambientais. É um conjunto de elementos inter-relacionados utilizados para estabelecer a política ambiental e os objetivos e para atingir esses objetivos. Um SGA inclui a estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos (Barbieri, 2007, p. 167).

Sendo assim, analisar-se-á o SGA, conhecendo as técnicas ambientais (EIA-RIMA e AIA), Gestão dos Processos Ambientais e Tipos de Gestão Ambiental.

O Estudo de Impacto Ambiental (EIA), consoante Tavares Jr (1997 apud RIOS, 2007, p. 80) é entendido como um “conjunto de atividades técnicas e científicas que incluem o diagnóstico ambiental, que objetiva identificar, prevenir, medir e interpretar os impactos ambientais”. Barbieri (2007, p. 285), por sua vez, consente como um “instrumento para prever e avaliar os impactos negativos de um projeto sobre o meio ambiente físico, biótico e social e identificar meios e alternativas para evitá-los antes de implementar o projeto”. A partir do EIA, pode-se elaborar o Relatório de Impacto Ambiental (RIMA) que “avalia desde a proposta do empreendimento até o

exame sistemático dos impactos ambientais de determinada ação ou ações” (TAVARES JR, 1997 apud RIOS, 2007, p. 80).

Um dos principais objetivos da Avaliação de Impactos Ambientais (AIA), segundo Sánchez (2006, p. 258) é o de

[...] prever mudanças nos sistemas naturais e sociais decorrentes de um projeto de desenvolvimento. Assim, todo Estudo de Impacto Ambiental deve apresentar um prognóstico de situação futura, no caso de realização do empreendimento avaliado.

O mesmo autor destaca quatro papéis complementares da AIA, ou seja, ajuda na decisão; ajuda na concepção e planejamento de projetos; consiste em instrumento de negociação social e em um instrumento de gestão ambiental.

A Gestão de Processos Ambientais será citada abaixo nas temáticas: Educação Ambiental, Gestão de Redução de Desperdício e Auditoria ambiental. A operacionalização do Sistema de Gestão Ambiental são os Programas de Gestão Ambiental (PGAs) que constituem

[...] instrumentos gerenciais dinâmicos e sistemáticos, com metas ambientais e objetivos a serem alcançados em intervalos de tempo definidos. Programas plurianuais são frequentemente estabelecidos pelas grandes organizações, que os reavaliam e revisam a intervalos regulares de tempo. Para a elaboração de um PGA requer-se a identificação precisa dos processos, materiais primas e insumos energéticos utilizados na instalação e dos resíduos sólidos, efluentes e emissões gerados (VALLE, 2002, p. 76).

Um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que visa atender a ISO 14001 conforme Nunes & Baash (2000, p. 372) “exige a realização de um trabalho de educação e capacitação ambiental dirigido a todos os trabalhadores de todas as funções e hierarquias”. Para Valle (2002, p. 35) a educação ambiental constitui um processo ao mesmo tempo informativo e formativo dos indivíduos, tendo por objetivo a melhoria de sua qualidade de vida e a de todos os membros da comunidade a que pertencem.

Para Gazoni (2005), as práticas responsáveis de empreendimentos ambientais são as que seguem: gestão de uso de energia; gestão de uso de água; gestão de destinação de resíduos; uso de produtos potencialmente poluentes; contribuição para biodiversidade e conservação da natureza; contribuição para o desenvolvimento comunitário; sistemas de gerenciamento ambiental; sistema de informações e práticas de consumo. Serão abordados, a seguir, alguns destes aspectos.

As normas e regulamentos sobre resíduos exigem atividades operacionais e administrativas específicas, dentre elas, “captação, segregação, transporte em condições especiais, elaboração de inventários dos resíduos, inspeções, registro das operações e emissão de relatórios periódicos” (BARBIERI, 2007, p. 121). A produção de resíduos gera custos para os seus geradores e movimenta uma indústria altamente especializada que provê bens e serviços, em todos os processos até a sua reutilização.

Os meios de hospedagem situados em localidades com rede de tratamento de efluentes e/ou órgão de controle ambiental, devem garantir que os seus efluentes sejam tratados. Porém, caso não possua o tratamento público, “é dever do hotel, tratar os efluentes gerados, a fim de garantir o atendimento mínimo aos padrões estabelecidos pela legislação vigente” (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2006b apud SILVA, 2007, p. 46).

A OMT (2003, p. 105) considera a poluição da água “resultante do gerenciamento inadequado de resíduos de esgoto e dos sistemas de resíduos sólidos dos hotéis e de outras instalações turísticas”. Lickorish e Jenkins (2000, p. 118) afirmam que “se não for instalado um sistema de tratamento de esgoto em um hotel, resort ou em outras instalações turísticas, ele pode poluir o lençol d’água subterrâneo”. Nesses termos, sem o gerenciamento dos efluentes líquidos, possivelmente, os turistas não visitarão a localidade poluída.

A coleta seletiva é caracterizada por Mano, Pacheco e Bonelli (2005, p. 114) “pela separação dos materiais na fonte, pela população, com posterior coleta e envio a usina de triagem, cooperativas, sucateiras, beneficiadores ou recicladores”. Ruberg, Aguiar e Philippi Jr (2000, p. 157) consideram a coleta seletiva e a reciclagem de primordial importância na melhora da qualidade ambiental, evitando assim poluição, transmissão de doenças infecciosas, inundações e poluição visual. Nesse sentido, o Sistema de Compostagem de Resíduos para “é uma forma econômica de diminuir a geração de resíduos a serem enviados para os aterros sanitários, em forma de lixo”. (RICCI, 2005, p. 92).

Em relação ao consumo energético na hotelaria, os gestores precisam conhecer maneiras econômicas e eficazes de redução. Ricci (2005, p. 90) confirma que o “consumo de energia desnecessário nas UH pode ser evitado através da instalação de bloqueadores de circuitos elétricos instalados em cada habitação, de modo que quando o hóspede deixa o apartamento o sistema interrompe os circuitos”, geralmente, acionados pela chave do apartamento ou fechadura da porta, através de sensores eletrônicos.

Outro método importante é a substituição por lâmpadas fluorescentes (de consumo baixo), ou ainda, a utilização de lâmpadas fotocélulas, a instalação de sensores e presença nos corredores e nos banheiros sociais dos meios de hospedagem, a aquisição de equipamentos que comprovem a redução energética, a adoção de programas de sensibilização com os hóspedes, entre outros.

Um dos fortes aliados na redução de desperdícios são os sensores de presença. Ricci (2005, p. 90) destaca que estes dispositivos “trabalham à base de fotocélulas que acionam os circuitos interligados somente quando existe a presença do hóspede”. São comuns em banheiros e áreas sociais para controle de iluminação e de água.

A Revista Hotel News (2006, p. 64) ressalta a utilização de novas formas de energia pelos meios de hospedagem, como a eólica e a solar, a exemplo do “Hotel Colinas, um pequeno meio de hospedagem com 30 UHs que reduziu em 55% o consumo de energia, após a implantação de placas solares”.

Auditoria ambiental, segundo Tavares Jr (1997, apud RIOS, 2007, p. 80), é “importante para a avaliação do desempenho de uma empresa quanto às questões ambientais, constituindo-se em importante instrumento de auxílio ao gerenciamento ambiental”. Valle (2002, p. 86) conceitua auditoria ambiental como mecanismos de gestão que permitem

“uma avaliação sistemática, periódica, documentada e objetiva do sistema de gestão e do desempenho dos equipamentos instalados em um estabelecimento de uma empresa, para fiscalizar e limitar o impacto de suas atividades sobre o meio ambiente.”

Neste momento, alguns tipos de SGA serão relatados abaixo, quais sejam: Sistema Ambiental de Atuação Responsável (*Responsible Care*), Administração de Qualidade Ambiental Total (TQM), Sistema Comunitário de Autogestão e Auditoria (EMAS), Ecoeficiência, Ecodesign, Avaliação de Ciclo de Vida (ACV).

Um programa criado em 1980 pela *Canadian Chemical Producers Association* (CCPA), a atuação responsável – *Responsible Care*, consiste em um instrumento de gerenciamento ambiental que “inclui recomendações para a segurança das instalações, processos e produtos e questões relativas à saúde e segurança dos trabalhadores, e diálogo com a comunidade” (GOYA, 2007, p. 64).

A administração da Qualidade Total (TQM: *Total Quality Management*) envolve os integrantes da organização e seus fornecedores num esforço contínuo para produzir e comercializar bens e serviços que atendam às expectativas dos seus clientes ou usuários (BARBIERI, 2007).

O Conselho da Comunidade Européia instituiu, em 1993, o EMAS (*Ecomanagement and Audit Scheme*) que significa Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria, o qual consiste em um instrumento voluntário voltado às empresas para avaliar e melhorar os seus comportamentos ambientais e informar as partes interessadas, assim como ao o seu desempenho e intenções ambiente, cumprindo a legislação ambiental nacional e comutaria existente (GOYA, 2007).

Em 1992, a *Business Council for Sustainable Development*, atualmente *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), introduziu um modelo de gestão ambiental denominado Ecoeficiência. Na visão de Goya (2007, p. 69), este modelo tem como objetivo:

[...] apresentar produtos e serviços com preços competitivos que satisfaçam as necessidades humanas e melhorem a qualidade de vida, enquanto reduzem progressivamente os impactos ecológicos e a intensidade dos recursos ao longo de seu ciclo de vida para no mínimo manter a capacidade de carga estimada do planeta.

O Projeto para o Meio ambiente (DfE: *Design For Environment*), também denominado Ecodesign, pode ser entendido como um modelo de gestão que une estrategicamente atividades antes separadas como saúde e segurança do trabalho, saúde e segurança do consumidor, conservação de recursos, prevenção de acidentes e gestão de resíduos (GOYA, 2007), visando aumentar a quantidade de material reciclado no produto e reduzir o consumo de energia.

A Avaliação do Ciclo de Vida também é conhecida pela expressão do berço ao túmulo (*cradle to grave*), ou seja, do nascedouro dos processos ao término dos mesmos. Para Goya (2007, p. 70) este modelo

[...] analisa o ciclo de vida que interessa à gestão ambiental no tocante aos aspectos ambientais de um bem ou serviço em todos os seus estágios, desde a origem dos recursos no meio ambiente até a disposição final dos resíduos de materiais e energia após o uso passando por todas as etapas intermediárias como beneficiamento, transportes, estocagens e outras.

As empresas hoteleiras conseguiram se adaptar as normas para este setor, em que algumas já estão totalmente adaptadas a esse diferencial empresarial, além deste destaca-se: Gestão Ambiental do Roteiro do Charme, Sistema Ambiental ABIH – Hóspede da Natureza, Sistema Ambiental Produção mais Limpa (P+L) e Sistema Ambiental: Produção Limpa, o Sistema Ambiental Autônomo: projeto ecológico da rede Accor e a Norma ISO 14000. Os sistemas acima citados são os mecanismos para a boa aplicação da gestão ambiental empresarial.

### 2.3. GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA

Pode-se observar, inicialmente, o modelo de gestão ambiental da Associação dos Roteiros de Charme que tem como base o Código de Ética e de Conduta Ambiental, dividido em três fases: auditoria ambiental independente, acompanhamento e evolução dos resultados, e revisão do Código.

Este código é dividido em quatro partes, segundo Santos (2005, p. 72-73): implementação (adequação de práticas diversas aos princípios ambientais, envolvimento da alta administração, definição de metas e monitoramento, redução de impactos ambientais e comunicação com os hóspedes), energia (necessidade de economizar energia, estabelecimento de metas, utilização de meios alternativos de energia, implementação de controles automáticos, substituição de lâmpadas convencionais pelas econômicas), água (avaliação da eficiência do hotel quanto ao consumo, à revisão de diversos setores em busca de práticas de economia e a investigação na área) e resíduos sólidos e efluentes (visam reduzir, reutilizar e reciclar, incentivando assim, atitudes para a análise do fluxo de resíduos sólidos, a administração da operacionalização da coleta de resíduos, o envolvimento de hóspedes e vizinhos, a destinação adequada pra CFCs e a troca de equipamentos que gerem menos impacto no meio ambiente).

O Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), pelo Instituto de Hospitalidade (2004, p. 4) articulado com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável (CBTS), tem como objetivo

[...] melhorar a qualidade e competitividade das pequenas e médias empresas de turismo, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômicas, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas de um sistema de certificação, assim como aumentar a sua participação par um desenvolvimento turístico ambientalmente mais responsável pelo Brasil.

De acordo ainda com este instituto, o PCTS soma-se aos modelos de sistemas de gestão, como principais referências, a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental), e a NBR 14900 (sistema de gestão da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, que trata da segurança dos alimentos).

O Sistema Ambiental ABIH (Hóspede da Natureza) é definido pela ABIH (2006, p. 1) como “o desenvolvimento da consciência ambiental nos hoteleiros a respeito do papel da hotelaria junto à gestão ambiental”, melhorando a imagem da hotelaria e do turismo no âmbito internacional, além de promover o comprometimento dos fornecedores diante da questão ambiental.

Baseando-se em Goya (2007), pode-se observar que este programa visa capacitar mão de obra; incorporar o Turismo Sustentável, conservando o patrimônio natural e construído; melhorar a imagem ambiental do destino, com o intuito de incorporá-lo no cenário internacional e utilizar o marketing ambiental como chamativo, além de reduzir os custos operacionais. A ABIH (2005a apud GENTA, 2006) relata os três princípios básicos:

- Identificar, adaptar e aplicar à realidade brasileira conceitos, produtos e serviços já mundialmente consagrados desenvolvidos principalmente pelo IHEI- *International Hotels Environment Initiative*. Os objetivos são: reduzir o curso operacional de implantação do programa; viabilizar sua execução; incluir o Brasil na rede de informação internacional que promove o tema meio ambiente e turismo, utilizando-a como ferramenta de marketing na divulgação do nosso destino turístico;
- Desenvolver o programa como irradiador e difusor dos conceitos práticos da responsabilidade ambiental, promovendo ações que envolvam empresários, comunidade, poder público, fornecedores, funcionários e hóspedes. O objetivo é estimular e viabilizar projetos produção limpa, fornecendo aos governantes, em suas varias esferas, dados sobre a infra-estrutura que facilitará ações futuras; estimular a relação com os fornecedores, para o desenvolvimento de embalagens e produtos compatíveis à gestão ambiental e estimular a função de agentes multiplicadores da hotelaria, através da divulgação da gestão ambiental entre seus hóspedes, funcionários e a comunidade do entorno;
- Aplicar os fundamentos das técnicas de qualidade ao desenvolvimento contínuo, progressivo e tecnicamente coordenado do programa, propiciando as ações simples e pontuais da adequação ambiental se integrem ao sistema de gestão do meio de hospedagem, consolidando os resultados através do monitoramento constante.

Segundo Gonçalves (2004), um exemplo de utilização do Programa Hóspede da Natureza pode ser observado no Hotel Albergue da Juventude Paudimar, em Foz do

Iguaçu-PR, pois aceita as sugestões dos funcionários sobre o meio ambiente, utiliza a educação ambiental para conscientizar o cliente, comercializa os resíduos recicláveis e reutiliza a compostagem na adubação de hortas e jardins, utilizam lâmpadas eletrônicas compactas, chaves de controle e catalogação das árvores.

No Sistema Ambiental Produção Limpa (PL), criada pelo *Greenpeace*, são reduzidas as utilizações de energia, água e materiais. Sendo assim, o PL consiste em “um sistema que utiliza em seu processo uma forma sustentável de produção, controlando com eficiência materiais e energias renováveis, não-nocivos e conservando ao mesmo tempo a biodiversidade” (NASCIMENTO, LEMOS & MELLO, 2008, p. 119).

Segundo o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (2006 apud GENTA, 2006, p. 40), o Sistema Ambiental Produção mais Limpa (P+L), desenvolvida pela UNEP/UNIDO (*United Environment Program / United Nations Industrial Development Organization*), é a estratégia contínua de prevenção da poluição na empresa, aplicada aos produtos e processos com intuito de minimizar os resíduos, reduzindo os riscos ambientais, gerando assim menos desperdício e mais lucro para a empresa.

Barbieri (2007, p. 134) acrescenta a aplicação nos serviços complementando com três propósitos “lançar menos poluição no meio ambiente, gerar menos resíduos e consumir menos recursos naturais, principalmente os não-renováveis”, baseando-se em quatro princípios: Precaução – a fonte geradora tem a responsabilidade sobre o dano ambiental, isentando a comunidade ou o governo local; Prevenção – reduzir ou eliminar na fonte, as emissões potencialmente poluidoras, perigosas ou tóxicas; Integração – este princípio estabelece que a precaução e a prevenção devem ser aplicados em todo o sistema de produção; Controle Democrático – salienta que a comunidade deve ter acesso a informações sobre emissões, efeitos e potenciais danos que afetem a qualidade ambiental e a saúde humana (GONÇALVES, 2004).

O grupo *Accor Hotels* (cerca de 11.200 hotéis em 111 países), através do Sistema Ambiental Autônomo: Projeto Ecológico da Rede Accor, fortalece o compromisso com a questão ambiental, com o objetivo de ações de proteção ao meio ambiente:

A Carta Ambiental Accor [...] lançada na França, em 1997, [...] é um documento no qual estão descritas quinze ações relacionadas à proteção ao meio ambiente, que devem ser adotadas pelos hotéis. Essas medidas estão divididas segundo quatro grupos distintos, sendo eles; gestão dos resíduos e reciclagem; controles de consumo de água e de energia; arquitetura e paisagem; e sensibilização e formação dos empregados (SANTOS, 2005, p. 81).

Para a *Accor Hotels* (2006 apud SILVA, 2007, p. 32), a redução de recursos utilizados pela empresa é minimizada através da gestão ambiental, que se baseia em cinco princípios: conscientização dos fornecedores e envolvimento dos mesmos em relação ao comprometimento ambiental; construção limpa, construir hotéis pelo mundo utilizando tecnologias ambientalmente corretas; desenvolver projetos que envolvam a utilização de energia renovável, como o aquecimento solar; promover educação ambiental mediante treinamento de funcionários; elaborar e publicar de cartilhas desenvolvidas pela própria rede (Carta Ambiental); estimular os clientes para valorização do meio ambiente por meio da Carta Ambiental.

Santos (2005, p. 85) relata ainda sobre as vantagens e desvantagens da implantação do sistema. A respeito das vantagens destacam-se: economia de custo (proporcionada pelo uso racional de recursos como água, energia, gás e pela redução de geração de lixo), imagem positiva da empresa (em relação ao mercado, aos funcionários e aos clientes) e proteção ao meio ambiente. Sobre as desvantagens tem-se: altos investimentos (através de equipamentos de redução do consumo de água e energia); falta de fiscalização e de punição da legislação; fornecedores (que utilizem a questão ambiental ou que prestem serviços específicos ‘como coleta de lixo’); e resistência de clientes e investidores (na implantação de certas ações).

Genta (2006) relata que a rede *Accor* desenvolve objetivos ambientais (gerenciamento do consumo de água, luz e reciclagem, a utilização da Carta Ambiental e a necessidade de cada hotel possui um gestor ambiental) em todos os países em que atua, devido a sua influência no mercado hoteleiro. Aplicando-se em 120 unidades da rede pelos comitês da ecologia, crescente a sua implantação no cenário nacional, busca reduzir em 15% todo o lixo produzido nos seis hotéis da rede no Brasil, buscando reduzir 15% o consumo de água e 20% o consumo de energia.

O **Sistema de Ambiental da ISO 14001** foi idealizado pela *International Organization for Standardization* (ISO), criada em 1947 por órgãos internacionais com o objetivo de “desenvolver a normalização e atividades relacionadas para facilitar as

trocas de bens e serviços no mercado internacional e a cooperação entre os países nas esferas científicas, tecnológicas e produtivas” (BARBIERI, 2007, p. 159).

Sendo assim, têm-se as normas da ISO 14000: Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001 e 14004), Auditorias Ambientais (ISO 14015 e 19011), Avaliação de Desempenho Ambiental (ISO 14031) da Organização e Rotulagem Ambiental (ISO 14020 e seguintes) e Análise do Ciclo de Vida dos Produtos (ISO 14040 e seguintes).

O gerenciamento baseado na norma ISO 14001 se caracteriza pela Proatividade (foco na ação e no pensamento proativo) e Abrangência (*stakeholders* – clientes, funcionários, fornecedores, companhias seguradoras, ONGs e sociedade – e *stokhorlders* – acionistas, envolvimento de toda a organização).

O sistema de gestão ambiental necessita de uma maior importância nas decisões da organização, pois a empresa, para se tornar mais competitiva, precisa aumentar a vida útil de seus produtos e serviços. Genta (2006), baseando-se nessa premissa, subdivide o SGA em cinco elementos estruturais sucessivos e relacionados entre si. Em outras palavras: Política Ambiental, Planejamento, Implementação e Operação, Verificação e Ação Corretiva, e Avaliação pela Alta administração. Que podem ser observadas na Norma ISO 14004, a qual estabelece os princípios de um sistema de gestão ambiental (NBR ISO 14001, 1996):

- Comprimento e político – cumprimento da alta administração, realização de avaliação ambiental inicial e o estabelecimento de uma política ambiental;
- Planejamento – formulação de um plano para o cumprimento da política ambiental, através da identificação de aspectos ambientais e avaliação dos impactos ambientais correlatos, caracterização dos requisitos legais envolvidos, definição de critérios internos de desempenho, estabelecimento de objetivos e metas ambientais e um Programa de Gestão Ambiental (PGA);
- Implantação – criação e capacitação de mecanismos de apoio a política objetivos e metas ambientais. Isso ocorrerá através da capacitação e aporte de recursos humanos, físicos e financeiros, harmonização do sistema de gestão ambiental, estabelecimento de responsabilidade técnica e pessoal, conscientização ambiental e motivação, desenvolvimento de conhecimento, habilidades e atitudes. Além disso, ações que apoiem comunicação e relato, documentação do sistema de gestão ambiental, controle operacional, preparação e atendimento de emergência;
- Medição e a avaliação – trata-se da medição e monitoramento do desempenho ambiental, possibilitando ações corretivas e preventivas, além de registros do sistema de gestão ambiental e gestão de informação;
- Análise crítica e melhoria – envolve a modificação do sistema com o fim de alcançar a melhoria contínua de seu desempenho, através de sua análise crítica.

Na ISO 14001 “são definidas as diretrizes para o uso da especificação. Nela é realizada uma interessante correspondência entre a ISO 14000 e a ISO 9000, com sistemas compatíveis” (OLIVEIRA, 2004, p. 34). Os 14 passos do processo de melhoria da qualidade, segundo Crosby (1993 apud FERREIRA, 1999, p. 28) são: Comprometimento gerencial; Equipe de melhoria da qualidade; Medição; Custo da qualidade; Conscientização; Ação corretiva; Planejamento do dia do zero defeito; Educação dos funcionários; Dia do zero defeito; Estabelecimento de objetivos; Eliminação de causas de erros; Reconhecimento; Conselho de qualidade; e Começar tudo outra vez.

Para Maimon (1999 apud OLIVEIRA, 2004) as experiências internacionais e nacionais sobre a certificação ISO 14001 apontam os problemas relativos ao ambiente mais frequentes nas organizações:

- Barreiras organizacionais – Com ênfase na sobrevivência, as pequenas e médias organizações são vulneráveis ao fluxo de caixa, podendo questionar a qualquer momento a implantação do SGA. A respeito desse aspecto, Donaire (1999) e Reis (2000) afirmam que qualquer providência a ser tomada relativa à questão ambiental resulta em aumento de despesas e o conseqüente acréscimo no custo produtivo. O poder de decisão e a estrutura organizacional estão na maioria das vezes centradas na alta administração, com isso o time de implantação do SGA pode se desinteressar por falta de autonomia.
- Barreiras sistêmicas – A falta de informação, a pouca disponibilidade de informações técnicas e relativas à legislação e ao desempenho ambiental para a definição de políticas prejudicam a definição de objetivos e metas e, assim, o bom desempenho do SGA.
- Barreiras comportamentais – A falta de cultura organizacional traz dificuldade na implantação do SGA, que é mais influenciado pela falta dessa cultura do que pela ausência de técnicas adequadas. Almeida (2000) afirma que são necessários programas de sensibilização antes de iniciar a implantação do programa.
- Barreiras técnicas – a ausência de infra-estrutura e de instrumentos para monitorar o local para conduzir o SGA, quando terceirizados são inacessíveis financeiramente e onera o orçamento. Na falta de profissionais técnicos na organização, os trabalhadores mais preparados acumulam rotinas.
- Barreiras econômicas – disponibilidade e custo de financiamento – Em uma economia de mercado, os custos para o financiamento de ações para o meio ambiente ainda são altos. A exclusão de custos ambientais da tomada de decisão e das análises custo/benefício, e a análise financeira da organização são computadas como medida de retorno com base em ganhos financeiros de médio prazo. Os benefícios da redução da poluição não são contabilizados como ativo, mas como um custo adicional nos projetos.
- Barreiras governamentais – em ambientes de incerteza, as organizações devem ter segurança de que seus investimentos não entram em conflito com as políticas

industriais. Qualquer alteração nessa política deve causar redirecionamento no plano da organização, sem o que, em alguns casos, inviabiliza o SGA.

Para Phillippi Jr, Romero e Bruna (2004, p. 845), os benefícios e vantagens de acordo com o proposto da ISO 14001 e pelo sistema de gestão ambiental, estão em: “a diminuição da exposição a sanções legais, a melhoria da imagem junto ao público, a redução de desperdícios, a melhoria do desempenho ambiental, a redução de custos e as possíveis conseqüências de incidentes e acidentes quanto à responsabilidade civil”.

São algumas características importantes da ISO 14001, segundo Phillippi Jr, Romero e Bruna (2004, 843 - 844 p.):

- O motor do sistema é a política ambiental, que é uma declaração da empresa a respeito de suas diretrizes de gestão ambiental. A norma exigida que a política inclua o compromisso com o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis;
- O sistema é baseado no ciclo de melhoria contínua PDCA, sigla das iniciais em inglês dos verbos Planejar (Plan), Executar (Do), Verificar (Check) e Agir corretivamente (Act). Por um lado, isso se traduz na necessidade de haver objetivos e metas para melhorias. Por outro, as ações preventivas e corretivas devem ser planejadas e realizadas em função das deficiências encontradas no sistema. As auditorias fazem parte do conjunto de instrumentos de melhoria revistos pela norma;
- O sistema é documentado, ou seja, deve haver certa burocracia interna que garanta a exigência de certas normas e procedimentos, constantemente atualizados, e todo tem de ser registrado. Sem os procedimentos e requisitos, não seria possível auditar o sistema para comprovar sua conformidade com a norma;
- A organização deve selecionar entre os aspectos ambientais da empresa – elementos das atividades, produtos ou serviços que interagem com o meio ambiente – aqueles que possam causar impacto significativo sobre ele. As ações de gerenciamento são necessárias somente para os aspectos ambientais considerados significativos.

De acordo com Reuter, (1999 apud SEIFFERT, 2008, p. 42), a ISO 14001 “incentivará a abordagem de auto-organização e auto-regulamentação para a proteção ambiental, dentro de um contexto de melhoria contínua de desempenho”, aliando, assim, o desenvolvimento sustentável ao capitalismo. Sobre este aspecto, Callenbach (1993 apud SANTOS, 2005, p. 30) complementa ao apresentar oito aspectos para a utilização da prática ambiental: responsabilidade social, exigências legais, proteção dos interesses da empresa, imagem, proteção dos funcionários, pressão do mercado, qualidade de vida e lucro. Por conseguinte, Polonsky (1994 apud SANTOS, 2005, p. 30) descreve outras razões pelas quais as empresas adoram práticas ambientais:

- As empresas perceberam que o marketing ecológico pode ser uma oportunidade para alcançar seus objetivos;
- As empresas acreditam que têm a obrigação moral de ser responsável socialmente;
- Pressão do governo para ser mais responsável;
- Pressão da concorrência para mudar as atividades de marketing ecológico;
- Fatores relacionados a custo com tratamento e coleta de lixo ou redução de despesas forçam as empresas a modificarem o comportamento.

Por fim, Seiffert (2008, p. 48) discorre sobre as vantagens da aplicação da gestão ambiental nas organizações:

1. Maior satisfação dos clientes, em virtude de preferência por produtos ambientalmente saudáveis, desde que itens como qualidade, preço e condições de entrega estejam dentro das expectativas dos clientes;
2. Melhoria da imagem da empresa junto aos agentes protetores do meio ambiente;
3. Conquista de novos mercados em virtude da possibilidade de atuação em determinados nichos;
4. Redução dos riscos com penalidades legais e acidentes no processo produtivo;
5. Melhoria da administração da empresa, com maior controle dos processos organizacionais, precisão nas informações, atribuição de responsabilidades e auxílio na solução de problemas;
6. Maior permanência do produto no mercado pela não-existência de reações negativas por parte dos consumidores;
7. Maior facilidade na obtenção de financiamento, em virtude da exigência de linha especial para crédito a empresa, as quais têm critérios relacionados aos aspectos ambientais;
8. Demonstrar a clientes, vizinhos e acionistas a existência de um sistema ambiental bem estruturado, o qual pode proporcionar vantagens sobre as empresas, além da demonstração de uma atitude proativa frente às questões que enfrenta.

Sendo assim, no próximo capítulo, tratar-se-á especificamente do turismo e da hotelaria ludovicense, das características do setor hoteleiro na área de estudo que compreende o eixo Ponta d'Areia – São Marcos, a fim de que seja possível melhor entender a realidade da gestão ambiental hoteleira em São Luís do Maranhão.

#### 2.4. TURISMO E HOTELARIA LUDOVICENSE

Na Ilha de São Luís ou Upaon Açu, do Tupi “Ilha Grande”, encontrada no Golfão Maranhense, está situada a capital maranhense São Luís e os municípios de Paço do Lumiar, São José de Ribamar e Raposa. Essas cidades formam o Pólo Cultural de São Luís, juntamente com o município de Alcântara situado do outro lado da Baía de São Marcos. Destacam-se neste pólo a diversidade cultural, Centro Histórico, praias e

eventos, consoante o Plano de Desenvolvimento Integral do Turismo – PLANO MAIOR – lançando oficialmente em 2000.

Este plano regionaliza o turismo no Maranhão: Pólo Cultural de São Luís (Destaca-se a cultura maranhense); Lençóis Maranhenses (destaca-se o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses); Delta das Américas (Destaca-se o maior delta em mar aberto das Américas, Delta do Parnaíba); Floresta dos Guarás (Destaca-se praias e ilhas, refúgio dos guarás), Chapadas Mesas (Destaca-se, sobretudo, as cachoeiras). Mais recentemente, na revisão do Plano Maior (ainda não concluída), fala-se em novos pólos como Lagos e Campos Floridos (Destaca-se lagos e campos inundáveis), Região dos Cocais (Destaca-se banhos em rios e a mata dos cocais), Pólo Amazônia Maranhense (Destaca-se praias e Floresta Amazônica), Pólo do Munim (Destaca-se banhos no rio Munim e afluentes) e Pólo Serras, Guajajara, Timbira e Kanela (Destaca-se o estilo de vida indígena da parte oeste do Maranhão).

A capital maranhense tem como principal destaque seu Centro Histórico, composto por conjunto arquitetônico-colonial datado do século XVIII e formado por igrejas, feiras, praças, teatro, convento, casarões e sobrados. As praias mais freqüentadas são as cortadas pela Avenida Litorânea, e as Praias da Ponta d'Areia, Olho D'Água e Araçagi. Destacam-se, também, a realização de eventos, tanto nos empreendimentos hoteleiros, faculdades e Centro de Convenções de São Luís.

Na cidade de Paço do Lumiar, antiga aldeia indígena Anindiba dos Tupinambás, local onde foi instalado uma das primeiras Companhias de Jesus, encontra-se Ilhas (Tamenbela e Anaju) e as praias de Olho de Porco e Praia do Meio, além de representantes da cultura maranhense como o Boi da Maioba e o Boi de Iguaíba, Tambores de Crioula e Festa do Divino Espírito Santo.

Em São José de Ribamar, encontram-se praias como Caúra, Panaquatira e Boa Viagem, e inúmeras manifestações culturais como o Boi de Ribamar, além de ser a cidade santuário do Maranhão que no mês de outubro atrai os romeiros para o festejo de São José.

No município da Raposa, encontra-se a maior colônia de pescadores cearenses no estado do Maranhão, destacando-se o artesanato de bilro e as praias como a do Carimã, Farol e de Itaputiua.

A cidade de Alcântara, inicialmente Tapuitapera (Aldeia Tupinambá), posteriormente colonizada por portugueses, parece que parou no tempo, com seus

casarões seculares e conservando as características bucólicas coloniais. O governo brasileiro implantou no município o Centro de Lançamento de Alcântara, vinculado à Aeronáutica, para lançar foguetes e satélites na órbita terrestre. A principal festividade local é a Festa do Divino Espírito Santo, momento em que a cidade recebe inúmeros visitantes.

A cultura maranhense é um dos principais atrativos turísticos do estado. Seu ápice ocorre no mês de junho, período em que São Luís se transforma em um imenso arraial, com apresentações culturais em todos os municípios do Pólo, a exemplo do cacuriá, tambor de crioula, companhias de teatro (representam várias manifestações culturais), cantores maranhenses, danças portuguesa, dança do boiadeiro, dança do coco, quadrilhas, bumba-meu-boi com os sotaques: orquestra, matraca, baixada, costa de mão e zabumba. No fim de junho, os boeiros vão ao largo de São Pedro, na Madre Deus, pedir a sua benção, reverenciando o seu padroeiro, terminando o São João com a festa de São Marçal, tradicional encontro de bois de Matraca que ocorre no bairro do João Paulo.

O Bumba-meu-boi é uma manifestação popular folclórica teatral com personagens do cotidiano maranhense no período do Brasil Colônia: como fazendeiros, escravos, índios. Sendo uma manifestação tradicional, mítico e religioso. O Bumba meu Boi divide-se em “sotaques” (estilos).

[...] que podem ser de matraca ou da ilha, aberto ao grande público e marcado pela utilização de uma grande quantidade de pandeiros e matracas (instrumento de percussão com argolas de ferro ou pedaços de madeiras); de zabumba (percussão rústica similar aos tambores africanos); de orquestra (com saxofones, clarinetes e banjos); de pindaré, que utiliza pandeiros e matracas, mas com toque mais leve que o “sotaque” da ilha, além da riqueza ornamental e exuberância de seus chapéus. (GAZETA MERCANTIL, 1998, p. 16)

O Maranhão possui outras danças como o cacuriá, dança portuguesa, dança do coco, quadrilha, tambor de crioula e etc. Esta última, originariamente africana, mescla-se entre os homens que tocam os tambores e as mulheres que dançam girando as suas saias (estas se chocam na “Punga” ou “Umbigada”).

A gastronomia maranhense se destaca pela influência das águas, seja do mar, rios ou lagos com pratos como peixes, sururu, caranguejos e camarões, além do arroz de cuxá. Comidas originárias de milho como pamonha e manuê, também são

apreciados os cozidos como mocotó e sarrabulho. Sucos de frutas típicas como bacuri, cupuaçu, murici, caju e etc.; e uma bebida alcoólica a base de mandioca chamada de tiquira, apenas para citar alguns exemplos da variedade gastronômica maranhense.

Em 1999, o Centro Histórico de São Luís foi reconhecido pela UNESCO - *United Nations Educational, Scientific and Culture Organization*, como Patrimônio Histórico e Cultural da Humanidade, em virtude do seu maravilhoso acervo arquitetônico, artístico e cultural com fortes raízes lusitanas, sendo o maior casario de origem portuguesa das Américas.

O Centro Histórico de São Luís, de acordo com o Núcleo Gestor do Centro Histórico (2005, p. 13), situa-se na extremidade oeste entre a foz dos rios Bacanga e Anil, “com seus duzentos e vinte hectares é composto pelo núcleo primitivo da cidade, datado do primeiro quartel do século XVII, e dos espaços urbanos adjacentes datados dos séculos XVIII, XIX e XX”. De acordo com o SESC - Serviço Social do Comércio (2004, p. 72), o Centro Histórico ludovicense possui mais de “3500 construções tombadas, das quais 1100 foram declaradas Patrimônio da Humanidade pela UNESCO. A maioria dessas construções tem fachadas de azulejos, o que colaborou para a sua conservação”.

Em razão do caráter monumental das suas edificações, da homogeneidade do seu conjunto, da integridade do seu traçado urbano seiscentista, e do seu patrimônio imaterial, o Centro Histórico de São Luis representa um marco referencial importantíssimo para a história brasileira e mundial. O espaço urbano, a arquitetura e as manifestações culturais conferem a São Luis identidade e personalidade histórica e cultural própria. (NÚCLEO GESTOR CENTRO HISTÓRICO, 2005, p. 13)

As praias da Ilha de Upaon Açú, segundo a Revista Leia Hoje (1999, p. 48), possuem “areias finas, algumas realçadas pelas naturais e alvas dunas”. Nas praias do norte da cidade de São Luís, muitas vezes as dunas são separadas da praia pela Avenida Litorânea. As praias urbanas ainda encontram-se a noroeste da cidade de São Luís, norte e leste dos municípios de São José de Ribamar e de Paço do Lumiar.

Na análise de balneabilidade das praias, em 2009, identificou-se que as praias da Ponta D’Areia, São Marcos, Calhau, Olho D’Água estão impróprias para o banho, pois possuem valor superior a 2.500 Coliformes Termotolerantes (fecais) por 100 ml, devido ao esgoto gerado pelos edifícios, que deságuam no mar, poluindo assim

as praias. A poluição do meio ambiente pode trazer malefícios para o turismo, pois quem irá para um local poluído.

Na análise da primeira etapa de balneabilidade de 2010, datada em 28 de abril de 2010 as praias pesquisadas: Ponta D'Areia, São Marcos, Calhau, Olho D'água, Meio e Araçagi estão impróprias para o banho, dados da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Naturais – SEMA, através da sua Superintendência de Monitoramento e Controle da Qualidade Ambiental – SMCQA, vinculado ao Departamento de Investigação e Análise Laboratorial – DIAL. Dados encontrados no site < <http://www.sema.ma.gov.br> > disponível em 15 de junho de 2010.

Na área de estudo, encontra-se a Praia da Ponta D'Areia (a 4km do Centro Histórico, contando com hotéis, restaurantes e clubes de reggae, próxima ao Parque Ecológico da Lagoa da Jansen) e a Praia de São Marcos (a 7km e meio do centro, no início da Avenida Litorânea, bastante freqüentada por jovens e praticantes de futebol, surf e kitesurf, possui bares em toda a sua extensão e animação noturna).

O Parque Ecológico da Lagoa da Jansen, possui espaço esportivo como pistas de cooper e ciclovia, quadra poliesportiva, de tênis e de futebol de areia; espaço de lazer como praças, concha acústica, mirante, restaurantes, cafés; e uma área verde de 17 hectares de manguezais e outras espécies da flora maranhense. O site de Turismo do Governo Estadual do Maranhão relata que.

São 6 mil metros quadrados de área com restaurantes quadras poliesportivas, ciclovias, pistas para Cooper e muito espaço para quem gosta de ar puro e espaço livre. À noite, a orla da lagoa se transforma no lugar ideal para diversão com barzinhos, boates e pizzarias. O local é um grande centro de convivência, com alta freqüência de moradores e de pessoas que visitam a cidade. Um dos pontos concorridos é o Mirante da Lagoa, de onde se tem uma abrangente visão de parte da cidade de São Luís.

O principal responsável pela visitação turística no Pólo Cultural de São Luis é a modalidade de eventos e negócios. Neves (2002, p. 22 apud SINDHORBS-MA, 2000) relata o seguinte: “indicam que convenções, eventos, congressos são responsáveis atualmente pelos 63 % da taxa de ocupação nos principais hotéis de São Luis”. Este segmento aumentou consideradamente com a implantação de salões de eventos e conferências nos empreendimentos hoteleiros e devido à construção do Centro de Convenções de São Luís que, seguindo a caracterização do São Luís Convention & Visitors Bureau, consiste em

[...] uma área de 7 mil metros quadrados. Espaço para 1.700 lugares, com restaurante, copa, cozinha, banheiros, salas de apoio, salas de trabalho, escritório e administração, um auditório principal e outros dois de 230 lugares cada, além de sala de administração. Todo o centro tem ar condicionado central, sistema de sonorização e vídeo conferência, além de, iluminação cênica, projetos planos, isolamento e condicionamento acústico. O estacionamento tem capacidade de 135 vagas para veículos.

Observação importante trata do papel do São Luís Convention & Visitors Bureau, no desenvolvimento do turismo ludovicense. Ressalta-se que as informações obtidas neste ponto, foram retiradas do site oficial ou de entrevista realizada com seus representantes. Seguem abaixo as suas atividades:

- Intermediar contatos com órgãos públicos para obtenção de cartas de apoio institucional para os eventos;
- Fornecer material técnico/promocional sobre a infra-estrutura de São Luís;
- Intermediar acesso a banco de fotos para elaboração de cartazes e material de divulgação;
- Divulgar eventos em jornais relacionadas ao trade turístico;
- Agendar, organizar e coordenar visitas de inspeção da entidade nacional ou internacional;
- Assessorar entidade regional/local/nacional na elaboração do projeto de lançamento da candidatura de eventos;
- Assessorar na criação da estratégia de promoção da candidatura;
- Prestar Consultoria técnica;
- Assessorar a preparação de material promocional a ser distribuído a delegados votantes e material audiovisual para apresentação durante as assembleias ou votação de cidade-sede;
- Realizar Lobby junto aos delegados/jurados votantes da cidade-sede;
- Acompanhar proponente da candidatura durante a realização da Assembleia ou votação na qual será definida a escolha da cidade-sede do evento em questão. O São Luís Convention & Visitors Bureau elabora todo o material audiovisual e de apoio para a apresentação, bem como o discurso de candidatura;
- Pesquisar eventos potenciais de captação;
- Pesquisar dimensionamento do setor de eventos em São Luís.

Desde o período colonial, São Luís se destacou na atratividade de negócio, pois foi a quarta cidade mais rica do Brasil. Hoje, enquanto principal centro econômico do Maranhão, com um forte comércio, mas a partir da instalação da Companhia Vale do Rio Doce e da ALUMAR, o turismo de negócios ganhou um boom, pois empresários, funcionários se hospedam e realizam eventos na capital maranhense. Os novos

motivadores do turismo de negócio serão a instalação do Pólo Siderúrgico de Bacabeira, a Base da Marinha na Ilha do Medo e a Refinaria da Petrobras.

Pacheco (2006) relata sobre o eixo de estudo que

[...] a área era habitada nas décadas de 1950 e 1960, por colônias de pescadores que utilizavam suas embarcações para o transporte de pessoas que pretendiam se deslocarem do centro cidade para a praia da Ponta D'Areia.

O local onde se encontra o atual bairro.

Possuía uma exuberante vegetação (arbórea e arbustiva) e dunas recobertas por vegetação típica de áreas costeiras. Após a construção da Ponte José Sarney, o acesso à área foi facilitado, iniciando as modificações da paisagem natural, através da remoção de dunas e desmatamento, visando à abertura de estradas e ao loteamento da área (SANTOS, 1993, p.52).

A verticalização do bairro da Ponta D'Areia ocorreu por motivo do aumento populacional, assim como em outros bairros. Complementa esta alegação Diniz (2004, p.16) ao relatar que os “hotéis tradicionais de São Luís foram construídos há mais de 25 anos, o que significa ter uma estrutura física deficitária em relação aos avanços tecnológicos e estruturais”. Estes avanços são relatados por Soares (2001, p. 34):

Segmentação, globalização, diferencial, criatividade e ousadia são temas que devem estar sendo debatidos diariamente no mundo hoteleiro. Foi acreditado nestas mudanças, na necessidade de inovar, criar e implanta um novo conceito de hotéis em São Luis, que a cidade está recebendo novos empreendimentos hoteleiros nos últimos anos. O Hotel Brisamar, o Hotel Rio Poty, o Flat Number One e o Hotel Calhau são exemplos de inovação na área hoteleira de São Luís.

Segundo Neves (2002, p. 21 apud GEPLAN, 2000)

nos últimos anos o setor privado investiu entre R\$ 60 milhões e R\$ 70 milhos na rede hoteleira de São Luis, abrangendo obras de construções, reforma e ampliação. Em 20 anos não se aplicou tal volume de recursos no setor, que só tinha base familiar.

A situação atual da capital maranhense, no que tange à oferta de meios de hospedagem, de acordo com a Coordenação de Análise Mercadológica da Secretaria Municipal de Turismo (2009), corresponde a 72 meios de hospedagem, sendo 36 Hotéis, seis Flats, 29 Pousadas, e um Albergue.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No delineamento da pesquisa, propôs-se a analisar as dificuldades dos empreendimentos hoteleiros do eixo Ponta d'Areia – São Marcos – Lagoa da Jansen, área que fica entre o mar e a Lagoa da Jansen, englobando um universo de 11 empreendimentos, para a implantação da gestão ambiental baseada na certificação ISO 14001.



**FIGURA 01:** Mapa da Ilha de São Luís, destacando área de estudo.



**FIGURA 02:** Mapa da Área de Estudo.

Na fase inicial, realizou-se pesquisa bibliográfica, coletando dados em livros, artigos, revistas, dissertações e teses que abordam as temáticas: gestão ambiental,

gestão de processos ambientais, certificação ambiental, marketing verde, legislação ambiental e recomendações internacionais. Dencker (2002, p. 125) atesta a importância em organizar o arcabouço teórico pré-pesquisa, uma vez que a

[...] pesquisa bibliográfica permite um grau de amplitude maior, economia de tempo e possibilita o levantamento de dados históricos. A principal limitação dos erros das fontes consultadas. O pesquisador deve analisar a forma como foram colhidos os dados e confrontá-los com outras fontes, a fim de reduzir a possibilidade de erro.

A segunda parte consistiu no Estudo de Caso dos hotéis os quais tiveram como critério de seleção os empreendimentos hoteleiros situados no eixo Ponta D'Areia – São Marcos – Lagoa da Jansen. Este tipo de pesquisa consiste no

[...] exame de registros, observação de ocorrência de fatos, entrevistas estruturadas e não estruturadas ou qualquer outra técnica de pesquisa. O objetivo de estudo de caso, por sua vez, pode ser um indivíduo, um grupo, uma organização, um conjunto de organização ou até mesmo uma situação. (Dencker, 2002, p. 127)

Acrescenta-se, ainda, ser esta uma pesquisa de caráter qualitativo, a qual propiciou a observação da diversidade de pensamentos sobre o tema recente que é a gestão ambiental nos empreendimentos hoteleiros de São Luís. Os empreendimentos entrevistados serão identificados por cores, resguardando assim o seu anonimato, pois a pesquisa visa caracterizar a atuação ambiental e as barreiras na área de estudo e não dos empreendimentos individualmente. O material de coleta – roteiros de entrevistas (APÊNDICE A) – foi dividido em quatro partes: dados do entrevistado; dados sobre o empreendimento; opiniões sobre Gestão ambiental no empreendimento; e questionamentos sobre a certificação ISO 14001. Após a entrevista, codificou-se e tabulou-se os dados adquiridos.

A partir do referencial teórico, das entrevistas e visitas, pode-se analisar a gestão ambiental nos meios de hospedagem, descobrir as dificuldades para a implantação da certificação ISO 14001, além de conhecer a gestão ambiental atual nos empreendimentos hoteleiros no eixo de estudo.

A dificuldade para a realização da pesquisa se deve à burocracia de um grupo de empreendimentos que afirmaram acompanhar somente duas monografias por ano, afora a falta de tempo para o atendimento em decorrência do movimento turístico no período. Por esse motivo somente três empreendimentos foram pesquisados.

#### 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada em três empreendimentos hoteleiros, em um universo de onze, no eixo Ponta D'Areia – São Marcos – Lagoa da Jansen, no período de 18/05/2010 a 22/05/2010, entrevistando pessoas de cargos estratégicos como: Gerente Geral, Gestor em Recursos Humanos e Assistente de Qualidade.

O Empreendimento Amarelo, com 10 anos de funcionamento e 113 UHs, que variam entre R\$ 120,00 e R\$ 350,00, consiste em um Hotel de Luxo, quatro estrelas superior, com público-alvo de turistas e negócio. No Empreendimento Vermelho, com 12 anos de funcionamento e 148 UHs, que variam de R\$ 325,00 a R\$ 1.926,00, é um Hotel de Luxo, cinco estrelas superior, com público-alvo de eventos, lazer e hospedagem. E no Empreendimento Verde, com 29 anos de funcionamento e 160 UHs, constitui um Hotel de Luxo Superior, sendo o seu público-alvo de eventos com estadia entre R\$ 130,00 a R\$ 190,00. Observou-se, de antemão, que, em comum, seus hóspedes têm como principal motivação a participação de eventos, com variação de preços entre R\$ 120,00 a R\$ 1.926,00.

No momento inicial da pesquisa, os entrevistados foram questionados sobre a sua visão acerca da importância da preservação/conservação do meio ambiente. No Empreendimento Vermelho, pode-se observar a preocupação com a higiene, principalmente com a vigilância sanitária, relatado pelo seu gestor: “A preservação e conservação do meio ambiente ela é útil, porque sem esse meio ambiente, nos traz problemas, então nós temos que manter toda essa higiene diante da vigilância sanitária”. O Empreendimento Verde alegou o seguinte:

Eu acho que é tudo, inclusive nós tratamos em conservar o meio ambiente, inclusive os nossos lençóis, nossa roupa de cama são trocadas pela solicitação do hóspede só as toalhas é que são solicitadas todos os dias, a roupa de cama geralmente é trocada em três em três dias, dois em dois dias, dependendo da solicitação do hóspede até pra proteger o meio ambiente dos produtos químicos, desperdício de água.

No Empreendimento Amarelo, destaca-se a preocupação ambiental, relatando a reciclagem e a redução de consumo:

Não só o setor de qualidade, mas o hotel como um todo emprega muito pela questão ambiental, primeiro com a questão da reciclagem, nos temos baier de coleta seletiva, além de estar contribuindo com o meio ambiente, tá contribuindo com as empresas de reciclagem aqui de São Luís, nos temos painéis solares que são responsáveis pelo aquecimento das águas dos apartamentos, além de uma preocupação ambiental, também uma preocupação com a nossa conta de energia. A gente fez estudos e tem redução de 20% a 30% de consumo por conta disso.

Desse modo, pode-se observar que os empreendimentos pesquisados relatam métodos para a conservação dos recursos pautados na higiene e reciclagem. Aliando a preservação/conservação ambiental ao meio empresarial, pois o gestor ao relatar a importância da higiene, está caracterizando a importância em estar apto ao funcionamento diante da vigilância sanitária. Na redução do consumo de água, através do programa de lavar a pedido do hóspede e na redução de energia elétrica através da aplicação de placas solares, juntamente com cartões magnéticos e sensores de energia que serão relatados abaixo, diminuindo o consumo de energia elétrica de 20% a 30%. A coleta seletiva tem o papel de dar uma utilização inteligente ao lixo gerado pelo empreendimento, além de doar aos catadores as matérias- primas que necessitam para a reciclagem como vidro, papel, metal e plástico.

Quando perguntados se conheciam a gestão ambiental empresarial, 100% dos gestores afirmaram conhecer, relatando que é importante para as empresas e exemplificando métodos. No Empreendimento Amarelo, o seu responsável disserta que “Já, acho que o setor de qualidade é uma obrigação saber disso”, complementando que “ela é importantíssima e todas as empresas deveriam adotar”. Já o gestor do Empreendimento Vermelho somente informa que já ouviu falar, enquanto que o gestor do Empreendimento Verde entende que “a gestão ambiental na empresa tem uma importância fundamental, até com os funcionários, a maneira de se tratar com o lixo, com o ambiente, eu acho que é uma importância primordial”.

É possível observar, assim, que 66,66% têm conhecimento mais específico sobre o tema, pois no empreendimento Vermelho somente afirma que sim, sem opinar sobre a afirmativa.

Os entrevistados foram questionados sobre a falta de balneabilidade das praias de São Luís, baseados em dados de 2009, segundo o qual as praias do eixo da pesquisa estariam impróprias para o banho. Entende-se que, no mercado hoteleiro de São Luís, os gestores de outros estados têm pouco conhecimento a respeito desta situação, como no Empreendimento Verde em que a investigada alegou:

Acabei de chegar há um mês, ainda não tenho subsídios para falar da cidade de vocês. Se vocês quiserem falar sobre a minha cidade Aracaju, Sergipe como trata essa parte de lixo eu falaria, mas São Luís não posso falar disso.

Já o gestor do Empreendimento Amarelo relata sobre a frustração do hóspede devido à falta de Balneabilidade nas praias de São Luís:

Isso prejudica muito aqui, principalmente o nosso estabelecimento, porque os que ficam aqui na orla da praia e as pessoas vêm num anúncio que o hotel é em frente à praia, ela acredita que a praia é própria pra banho, e a gente tem pelo menos aqui nessa parte da Ponta D'Areia um problema de praia. A praia da Ponta D'Areia é péssima, aqui a gente tem na frente do hotel e o hóspede não pode usar, quer dizer eles têm que ir pro Calhau, eles tem que ir pra longe, quer dizer eu tenho um hotel frente mar que não é um hotel praia.

No Empreendimento Vermelho, o entrevistado destaca a falta de serviços do governo: “Eu acho que os governos, governantes e os políticos têm que se interar mais com a limpeza e a higiene da cidade bem como as praias”. Na pesquisa sobre a balneabilidade divulgada em junho de 2010, após a realização das entrevistas acima, constatou-se que a praia de São Marcos passou de praia imprópria para praia satisfatória para banho.

A este respeito, é importante lembrar que Lickorish & Jenkins (2000, p. 118) confirmaram que “se não for instalado um sistema de tratamento de esgoto em um hotel, *resort* ou em outras instalações turísticas, ele pode poluir o lençol d'água subterrâneo”, podendo chegar aos corpos de água. Nesse sentido, entende-se que o poder público deveria focar no saneamento e tratamento de efluentes, contribuindo para as condições de banho e imagem positiva da cidade.

Questionados sobre a presença de Política Ambiental na empresa, todos os empreendimentos entrevistados relataram que possuem uma política ambiental, todavia, na verdade, somente possuem mecanismos de redução de consumo, limpeza e educação ambiental. Em contraponto com Valle (2002), em que esta política deve definir intenções e princípios do seu desempenho ambiental, como melhoria contínua na prevenção de poluição e atendimento à legislação, com conhecimento dos colaboradores e do público.

O Empreendimento Amarelo perguntado sobre o EIA e o RIMA supõe sua existência, porquanto informa que

[...] devem ter sido feitos no começo do empreendimento, até porque a gente tem todos os anos quando a gente requer a licença ambiental, eles vêm, fazem a inspeção, fazem visitas, então isso é uma coisa que está tudo em ordem.

O Empreendimento Amarelo destaca ainda a reciclagem e a educação ambiental:

Sim, a gente tem a questão da reciclagem, a conscientização ambiental dos colaboradores, a gente fez um programa para reduzir a questão dos copos descartáveis, a gente pensa que é pouca coisa, mas é muito lixo que a gente coloca fora, a gente fez uma conscientização com os funcionários, a gente trocou copos descartáveis por canecas. Todos os funcionários têm um copo próprio, têm um talher próprio, quer dizer a gente vai aos pouquinhos reduzindo a quantidade de lixo que a gente tá jogando no meio ambiente.

No Empreendimento Vermelho, apesar de informar que se preocupa, relata o cuidado com a limpeza empresarial, “a política ambiental nos traz as nossas equipes libera aos setores muito cuidado com todo esse sistema de limpeza dentro do empreendimento”. O Empreendimento Verde relata a coleta seletiva e o programa de tratamento de esgoto:

Possui sim, nós temos uma política de tratamento de esgoto, inclusive você pode até constatar, e o nosso lixo é separado vidro, papel, lixo tóxico, o lixo orgânico é totalmente separado, agora a nossa coleta ainda por não ter, nós ainda não encontramos um recolhimento especial, é no recolhimento público mesmo.

A política ambiental não se caracteriza nos empreendimentos hoteleiros pesquisados, devido não existir apelo ambiental como principal, não possuem certificação e os níveis de estrelas (quatro e cinco) que possuem não os obriga a ter tal política. Estas mesmas estrelas pedem que mantenham um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos (através de mecanismos como a coleta seletiva). Como pode ser observado nos Empreendimentos Amarelo e Verde.

Os empreendimentos do eixo de estudo informaram sobre o destino dos resíduos sólidos. O Empreendimento Amarelo relata a coleta seletiva e a conscientização dos colaboradores acima citado. Sobre a coleta seletiva informa:

O nosso lixo de papel, plástico, metal e vidro, ele lixo vai diretamente pra reciclagem, a gente trabalha a principio com a ASCAMAR, que é a Associação de Catadores daqui do Maranhão, que vem recolher esse lixo, a gente tem tudo computado, armazenado, justamente para ter a certeza que está fazendo um serviço bom. O óleo às vezes vai para OLEAMA, às vezes vai pra uma pessoa da Ponta D'Areia que fabrica sabão, a gente não fica com nenhum resíduo, só o resíduo alimentar, a gente realmente não pode doar pra ninguém, isso é uma norma da vigilância sanitária, aí vai pro lixo comum.

#### O Empreendimento Verde destaca a coleta seletiva:

A gente seleciona e a empresa pública vem apanhar todos os dias. Não temos uma empresa particular nesse meio, a coleta seletiva tem os catadores que vem apanhar uma parte, mas o resto do lixo é levado pela empresa pública mesmo.

No Empreendimento Vermelho, o gestor de RH relata que o sistema de coleta municipal é o responsável e o hotel somente separa das proximidades dos hóspedes:

O hotel disponibiliza de um depósito preparatório para coleta de lixo, então três vezes por semana a COLISEU vem coletar o lixo e direciona fora, a empresa se responsabiliza de coletar esse lixo e ensacar por ela no local adequado distante dos apartamentos, distante do povo, num depósito apropriado, vai descendo o lixo, no final do expediente as camareiras, cozinha elas vão colhendo e jogando lá, então um dia sim, outro não a COLISEU coleta esse lixo e joga fora.

Pode-se observar que a maioria utiliza a coleta seletiva para posterior envio aos catadores, somente os materiais orgânicos são levados para a coleta municipal de lixo. Os Empreendimentos Amarelo e Verde devido sua situação de quatro e cinco estrelas devem, obrigatoriamente: Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos; Manter um local adequado para armazenamento de resíduos separados (Foto 02); Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminados; Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.

Para Barbieri (2007, p. 121), as normas e regulamentos sobre resíduos exigem atividades operacionais e administrativas específicas, dentre elas “captação, segregação, transporte em condições especiais, elaboração de inventários dos resíduos, inspeções, registro das operações e emissão de relatórios periódicos”, complementando sobre os diversos processos que podem ser “análises laboratoriais, laudos periciais,

estudos de impactos ambientais, licenciamento ambiental, sistemas de controle, coleta, transporte, destinação final em aterros industriais, incineração, projeto e construção de aterros”. Na análise, percebe-se que o único processo utilizado é a coleta eletiva, sem os devidos cuidados acima citados, bem verdade que nenhum estabelecimento possui sistema de gestão ambiental.



**FOTO 01:** Baier: lixeira, gás, sub-estação, gerador.



**FOTO 02:** Baier com separação de lixo orgânico, plástico, vidro e metal.

Perguntado aos gestores sobre o lançamento dos efluentes líquidos gerados pelo estabelecimento, no Empreendimento Amarelo, afirma-se que a coleta é feita pela CAEMA. Para os Empreendimentos Vermelho e Verde, antes de ser levado pelo esgoto

municipal, ocorre que os efluentes líquidos “são tudo jogados em uma externa preparatória que tem, não é jogada no mar, é um esgoto preparatório”. Em outras palavras, para 66% dos entrevistados existe algum mecanismo de tratamento (Foto 06).



**FOTO 03:** Estação de Tratamento de Água

O estabelecimento Verde possui os itens abaixo descritos: monitoramento específico sobre o consumo de água; critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água; registros específicos e local adequado para armazenamento de produção, nocivos e poluentes.

Além do tratamento da água para jogarem no sistema de esgoto municipal, Silva (2007, p. 47) relata outras formas de utilização desse recurso como a “irrigação agrícola, na piscicultura, na limpeza urbana, no paisagismo e na recreação (água utilizada para preencher lagos artificial). Nenhuma dessas utilizações é aproveitada.

Quando questionados sobre os redutores de consumo no estabelecimento, o Empreendimento Amarelo relatou sobre a redução de 20% a 30% na redução de consumo. Foram encontrados alguns redutores de consumo, como: placa solares, cartões magnéticos (Foto 07), e sensores de energia (Foto 08) e torneiras econômicas (Foto 09). O representante deste estabelecimento afirmou o seguinte:

Sim com certeza, aqui no hotel a gente tem esse tipo de coisa: os cartões de hóspedes eles são magnéticos [...] A questão de corredores a gente tem: sensores nos corredores, nos banheiros, tudo realmente para reduzir o desperdício, reduzir o consumo de energia.



**FOTO 04:** Cartão Magnético.



**FOTO 05:** Sensores de luzes do corredor.



**FOTO 06:** Torneiras Inteligentes.

Informa ainda sobre os redutores de água:

Os redutores de água nos apartamentos e aqui nos banheiros sociais dos hóspedes são aquelas torneiras que você aperta depois ela desliga sozinha, não são de rosca, e no banheiro dos funcionários a gente tem pedais é justamente pra evitar que alguém deixe a torneira aberta.

O Empreendimento Verde complementa com a alegação de que “é primordial para o nosso hotel, tanto ambientalmente como financeiramente falando, economicamente falando é muito proveitoso”. Utiliza-se os mesmos mecanismos que o empreendimento anterior como se pode observar no relato do seu entrevistado.

Nós temos sensores de energia, os cartões das portas, a energia, que assim que se sai as luzes se apagam, só fica o frigobar. Todos os corredores têm sensor, e a gente preserva muito o ambiente, não tem hóspede, a gente trata de desligar tudo, os nossos banheiros são aquelas pias com sensores, a gente tem a quantidade exata e se precisar a gente aciona de novo, a nossa energia solar é pra todos os chuveiros, a parte da cozinha é toda à energia solar. Nós temos as placas de energia solar.

O entrevistado do Empreendimento Vermelho relata sobre a redução geral de consumo do estabelecimento, ou seja: “a gente possui redutor de consumo de água, de energia, controle de telefone, os funcionários não pode ligar para outras empresas interurbanas, então tudo isso é redução de consumo”. O gestor relata somente sobre a manutenção, relata ainda uma conscientização ambiental dos funcionários.

A gente instrui as equipes e os funcionários que não deixem as torneiras abertas, torneiras quebradas. Nós temos uma equipe de manutenção que é 24 horas [...] arrebentou esse probleminha em apartamento pra não deixar estragar água, uma conscientização ambiental, uma política ambiental que nós implantamos dentro da empresa, é a mesma parte na energia elétrica que tem esse cuidado com as equipes pra não deixar estragar.

Mas o Empreendimento Vermelho relata que traz economia para a empresa, mas percebe-se que não conhece tais redutores, “Esse cuidado que deve ter com esse patrimônio, ele traz benefício pra empresa, economia, evita quebrar torneira, quebrar pia, enfim esse cuidado traz economia pra empresa”.

O Empreendimento Amarelo relata acima redução satisfatória de consumo de energia elétrica, segundo análise do estabelecimento. Esse estabelecimento juntamente com o Verde devido a suas estrelas têm que: manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica; e manter critérios especiais e privilégios

para aquisição de produção e equipamentos que apresentam eficiência energética e redução de consumo.

Os empreendimentos da área de estudo possuem redutores de consumo de energia e de água; placas solares, cartões magnéticos, sensores de energia e torneiras econômicas. Tendo assim a função de conservar o meio ambiente, pois diminui a utilização de recursos escassos como água e energia elétrica, aliando a diminuição de custos, o que gera, ao longo de um período de uso, lucros para o empreendimento.

Quanto às ações sociais/ambientais do empreendimento, pode-se observar no Estabelecimento Amarelo que a “única ajuda que a gente tem fora na questão ambiental é com a questão da ASCAMAR realmente, que através da reciclagem a gente ajuda a Associação de Catadores de Papel do Maranhão”, além da anteriormente mencionada fábrica de sabão.

O Empreendimento Verde também ajuda os catadores, separando os lixos através da coleta seletiva, em baières individuais para materiais como plástico, metal, vidro, papel, e lixo orgânico, como pode ser observado nas lixeiras especiais (Fotos 03, 04, 05).



**FOTO 07:** Lixeira de Lixo Orgânico.



**FOTO 08:** Lixeira de Metal.



**FOTO 09:** Lixeira de Vidro.

Quanto às ações ambientais relata que:

Eu não sei se o hotel como eu te disse, como eu tenho só um mês que estou na frente do hotel, e eu não tenho conhecimento dessas ações ambientais, como plantar mudas, nós temos um pequeno jardim, mas nada com grandiosidade para esse benefício, mas a partir do momento que estou aqui tenho planos para fazer esses benefícios, fazendo algum jardim, plantando alguma muda fazendo um trabalho dessa natureza, mas no momento eu não tenho conhecimento.

O Empreendimento Vermelho em sua maioria não possui nenhuma ação social, consoante palavras do entrevistado: “muito difícil, quando a gente contribui pra assistência social é muito difícil, pois todo o cuidado é dentro da empresa, mas quando vem alguém de fora tipo LBV, a gente contribui um pouco dependendo da hora”.

A ação ambiental, como plantar mudas, nenhum empreendimento realiza, quanto à ação social, os Empreendimentos Verde e Amarelo distribuem matérias-primas para os catadores e óleo para a fábrica de sabão. Somente o Empreendimento Vermelho não possui qualquer ação social.

Todos os entrevistados responderam que já ouviram falar da certificação ISO 14001. O gestor do empreendimento verde relata que:

Tudo que é em benefício do meio ambiente é interessante. A gente pratica aqui sempre trabalhar com o cinco S, levando a coisa pra um bom andamento na funcionalidade do empreendimento como sempre ter os cuidados ambientais, com os utensílios de bolsas plásticas, garrafas.

Os empreendimentos questionados sobre os benefícios que a certificação ISO 14001 traz para o hotel e sociedade, pode-se observar pelo relato do Empreendimento Verde, indiretamente se observa a conscientização ambiental para clientes.

Tudo que for para o bem traz benefícios, inclusive tem uma proposta de o nosso material de divulgação ser um material de papel reciclado, os brindes, nós estamos com uma proposta de ser material reciclado e sempre nos apartamentos, nós temos esse folheto que trata da preservação do meio ambiente, sendo uma conscientização para os nossos hóspedes.

O Empreendimento Amarelo relata porque é importante a certificação, destacando as regras e procedimentos utilizados:

Olha eu acredito que toda certificação, independente se é a ISO 14001 ou a ISO 9001, ela traz benefícios para qualquer empreendimento, porque ela cria regras, ela cria protocolos, ela vai criar procedimentos padrão pra todas as áreas, quer dizer isso ajuda qualquer empreendimento. Você pode controlar e regular todo o seu serviço.

O entrevistado complementa informando sobre a procura de turistas por empreendimentos com essa certificação e a conservação do ambiente local:

Nos dias atuais, muitas pessoas têm procurado empreendimentos assim. A questão da instituição preservar o meio ambiente, a ter alguma ação social para ajudar a comunidade, o turismo já deixou de ser aquela coisa da pessoa escolher o primeiro hotel vem e se hospeda, ela procura saber se o hotel faz algum bem pra comunidade que tá próxima, então ajudando a comunidade a gente tá ajudando a preservar a própria cidade. O hotel sozinho ele não se vende, se eu não ajudar a cidade a preservar quem é que vai vir pra cá?

O Empreendimento Vermelho relata a sua importância para a sociedade, funcionários e empresa: “A 14001 ela reduz o custo se as empresas se interessarem, interagir com os seus líderes, com seus funcionários dentro da empresa, ela só traz benefício, tanto pra sociedade como pra empresa”.

Quanto aos benefícios para empresa, apenas são citados os econômicos e a melhoria da imagem, onde Donaire (1999, apud Fengler, 2002 p. 47) ainda incorpora economias com venda de matérias para reciclagem (nos empreendimentos tais materiais são doados), redução de multas e penalidades, aumenta de produtos para a diminuição da poluição, melhoria de relacionamento entre governos, comunicações e grupos ambientais, e acesso assegurado ao mercado externo.

Segundo a visão dos seus gestores, a certificação ISO 14001 traz para a empresa/sociedade: conscientização ambiental para funcionários e clientes, procura e aumento de turista motivados pela certificação, conservação da cidade e do turismo local, redução de custo, interação entre funcionários e benefícios sociais. Desse modo, observa-se que os gestores conhecem os benefícios gerados pela certificação.

Questionados sobre as dificuldades de implantação da certificação ISO 14001, o Empreendimento Verde destaca a falta de interesse, sendo uma barreira comportamental: “Não há mesmo dificuldade. O que há é realmente se empenhar, no momento aqui no hotel nós não temos, mas se for uma política da diretoria implantar com certeza, vamos implantar pro benefício de todos”.

No empreendimento Vermelho, a principal barreira é a econômica, na qual a barreira técnica pode ser observada: “Para nos obtermos essa certificação depende de um pouco de recurso, que nós vamos ter que implantar, mudar equipamento, qualificar as pessoas dentro desse contexto para ter esse certificado”. O mesmo ocorre no Empreendimento Amarelo, destacando-se ainda a barreira organizacional:

A princípio aqui para nós obtermos a certificação é mais uma questão de custo mesmo, porque a ISO 14001 amarra alguns processos que pra gente implantar nesse momento teria um custo muito alto e o turismo no Maranhão não vem respondendo a essa altura. Faz uns dois, três anos, a gente tem aí é uma redução desse turismo. São Luís ainda é um destino muito caro, o mais caro do nordeste, então a princípio, eu acho que o principal problema pra nós é a questão do custo pra você fazer uma implantação dessa.

O destaque das dificuldades apresentadas pelos entrevistados é a barreira econômica, seguidos por: barreira técnica, pois terão que implantar de infra-estrutura e

equipamentos para monitorar o Sistema de Gestão Ambiental; barreira organizacional, pois possui um fluxo de caixa vulnerável e; barreira comportamental, pois não tem interesse na implantação.

A barreira sistêmica não foi citada, devido os estabelecimentos possuírem um certo grau de conhecimento, principalmente, sobre os programas de redução de consumo, resíduos sólidos e líquidos, faltando a política ambiental que deveria gerir todos esses conhecimentos de forma única.

A barreira governamental não apareceu na resposta, devido ao turismo não entrar em choque de interesses como principal economia local, frente ao setor industrial, pelo contrário, o setor industrial e comercial motiva o turismo de negócio e de eventos da capital maranhense.

Os empreendimentos não possuem um sistema ambiental, por isso podemos observar a falta de uma política ambiental, temos sim mecanismos de redução de consumo na geração de energia elétrica e água em 66,66% dos entrevistados. Sendo a mesma proporção para os estabelecimentos que utilizam placas solares para economizar o seu consumo de energia.

As ações dos estabelecimentos (66,66%) não são ações meramente ambientais, como plantar muda, mas tem um cunho social, pois doam o material separado (papel, plástico, metal e vidro) para os catadores de lixo, podendo observar que os que praticam essa ação são os mesmos que adotaram a coleta seletiva.

A falta de balneabilidade em São Luis foi relatada por 66,66% dos entrevistados, já que um dos entrevistados não quis opinar sobre o assunto (devido ter chegado a cidade a um mês) apesar de seu estabelecimento possuir tratamento de esgoto. Quanto aos que opinaram o que possui essa estação demonstrou a sua importância na preservação, em contraponto com o outro que responsabilizou o governo.

O empreendimento que relata a principal barreira como comportamental, ou seja, falta de interesse na certificação, não discriminou os benefícios ganhos com a ISO 14001, em contraponto com os 66,66% dos entrevistados que relataram os benefícios da certificação e tem como principal barreira a econômica.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a realização desta monografia buscou-se entender o que é gestão ambiental e o seu relacionamento no empreendimento hoteleiro. Levou-se em conta os ideais de desenvolvimento sustentável, chegando ao sistema de gestão ambiental.

Além disso, também se considerou a importância dos de redutores de desperdício seja na energia elétrica, nos efluentes líquidos ou sólidos gerando lucros, através da redução de custos. Com este conhecimento os empreendimentos podem obter redução de 20 a 30% no consumo, aumentando a lucratividade da empresa, além de preservar o meio ambiente local, conservar o turismo local, atrair turistas para a localidade.

Durante a realização da pesquisa no eixo Ponta da Areia – São Marcos – Lagoa da Jansen observou-se que alguns aspectos importantes abordados no referencial teórico deste trabalho, ainda não são oferecidos aos clientes, como por exemplo a falta de política ambiental, justificada pela total falta de uma gestão ambiental nos empreendimentos do eixo em questão, devido esta necessidade, analisamos as dificuldades de implantação da certificação ISO 14001, podemos observar que nos estabelecimentos possuem um programas de redução de consumo – desperdício como por exemplo tratamento de efluentes líquidos, tratamento de efluentes sólidos (através da coleta seletiva) e utilização de sensores, além de ser pouco utilizado a educação ambiental.

A pesquisa foi realizada em três estabelecimentos em um universo de onze, sendo que um grupo possuía quatro estabelecimentos, outro grupo dois estabelecimentos, e os demais de grupos separados. Foram somente três entrevistados devido à falta de disponibilidade dos mesmos, devido já terem atingido a cota de monografias por ano, por falta de tempo motivado pelo fluxo de turistas, eventos e auditorias no período.

Os entrevistados na sua maioria mostraram-se conhecedores do assunto de estudo, respondendo os questionamentos com responsabilidade e segurança, pois os estabelecimentos em momento alguém foi identificado neste trabalho, além de permitir fotografar os equipamentos utilizados como lixeiras específicas para coleta seletiva, baier de separação de lixo, estação de tratamento de esgoto, cartões magnéticos, sensores de luz e sensores nas torneiras, somente não podemos tirar fotos da placas solares, pois estas ficam no teto do estabelecimento, sendo em local de difícil acesso.

Constatou-se então, a partir da coleta de dados que os estabelecimentos do eixo possuem potencial para a implantação da certificação ISO 14001. Motivados pelos seus benefícios tanto econômicos, quanto ambientais, empresariais e sociais, por seus ganhos econômicos com os redutores e consumo, conhecimento dos seus benefícios pelos gestores, assim como as suas dificuldades de implantação.

Podemos constatar que no Empreendimento Vermelho, o conhecimento sobre o assunto do gestor e das utilizações dos procedimentos ambientais utilizados por ele, é escasso, podendo assim caracterizar que aproximadamente 33% não possuem um bom conhecimento sobre o tema, e há falhas na execução dos mecanismos ambientais de redução de desperdício.

Observamos a presença dos gestores entrevistados em suma maioria oriundos de outros estados, onde os donos dos empreendimentos estão buscando a mão de obra qualificada fora do estado apesar do estado possuir Universidade e Faculdade de Hotelaria.

Durante a entrevista pode se observar que os estabelecimentos não tem motivação real para a implantação da certificação ISO 14001 e de nenhum sistema de gestão ambiental, apesar de conhecedores dos seus benefícios, a maioria relata que a principal barreira é econômica, por falta de dinheiro, mas a minoria informa que seria a falta de interesse pelo assunto, ou seja barreira organizacional, pois não possuem a cultura empresarial necessária para a implementação. Devido esta falta de SGA, não constata-se nos empreendimentos auditoria ambiental.

Desse modo, espera-se que este trabalho contribua positivamente para o estudo da gestão ambiental na hotelaria ludovicense no meio acadêmico, fazendo com que o leitor compreenda a importância da gestão sistêmica ambiental par a empresa, comunidade local e turista, pois é através do entendimento da utilização ambiental dos empreendimentos que os acadêmicos e gestores põem implementar melhorias para os estabelecimentos do eixo Ponta Da Areia – São Marcos – Lagoa da Jansen.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Sistemas de Gestão ambiental: especificação e diretrizes para o uso**. NBR ISO 14001, Rio de Janeiro, 2004.

\_\_\_\_\_. **Sistemas de Gestão Ambiental**: diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio. NBR ISO 14004, Rio de Janeiro, 1996.

\_\_\_\_\_. **Sistemas de Gestão Ambiental**: diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de referência. NBR ISO 14004, Rio de Janeiro, 2005.

ANDRADE, Rui Otávio B. de & MORETTO Neto, Luis. A gestão privada do Brasil. In: TRIGO, Luis Gonzaga Godói (org). **Turismo como aprender, como ensinar**, 3ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2001, 220 pág.

ARCHER, Brian & COOPER, Chris. Os impactos positivos e negativos do turismo. THEOBALD, Willam F. (org). **Turismo Global** (Trad. Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado), 2ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2002, 510 pág.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 2ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2007. 382p.

BARRETO, Margarida Barreto, **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**, 11ª ed. Campinas: Papirus, 2001, 164 pág.

BELLIA, Vitor. **Introdução à Economia do Meio Ambiente**. Brasília: Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis, 1996.

BENI, Mário Carlos. A política o turismo. In: TRIGO, Luis Gonzaga Godói (org). **Turismo como aprender, como ensinar**, 3ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2001, 220 p.

\_\_\_\_\_. **Análise Estrutural do Turismo**. 8ª Ed. São Paulo: Edit. Do SENAC, 2003, 522 p.

CAMARGO, Haroldo L., Fundamentos multidisciplinares do turismo: historia. In: TRIGO, Luis Gonzaga Godói (org). **Turismo como aprender, como ensinar**, 3ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2001, 220 p.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 4ª ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003, 731 p.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE O MEIO AMBIENTE. **Nosso Futuro Comum**. 2º Ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getulio Vargas, 1991, 430p.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisas em Turismo**. São Paulo: Futura, 2004.

DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. 1ª Ed., 3 Reimpressão, São Paulo: Atlas, 2007. 208p.

DINIZ, J. S. As condições e contradições do espaço urbano de São Luís-MA: traços periféricos. In: **III Ciclo de Estudos de História e Geografia do Maranhão**. São Luís. nov. 2004.

Disponível em <<http://www.turismo.ma.gov.br>> acessado em 07/05/2010.

Disponível em <<http://www.saoluisconvention.com.br>> acessado em 18/05/2010.

Disponível em <<http://www.visitesaoluis.com>>. Acesso em 30/05/2010.

EPELBAUM, Michel. **A Influência da Gestão Ambiental na Competitividade e no Sucesso Empresarial**. (mestrado em Engenharia de Produção). São Paulo: Universidade de São Paulo, 2004.

\_\_\_\_\_. Sistema de gestão ambiental ISO 14001: mudando a postura reativa. In : **Encontro Nacional sobre Gestão empresarial e Meio Ambiente**. 4 ed. São Paulo: Universidade de São Paulo. P. 234-244. 1997.

F. NETO, Arlindo Ornló & BASTOS FILHO, Helionora T. Marketing Ambiental. In: RIBEIRO, Helena & VARGAS, Heliana Comin (Org.). **Novos instrumentos de gestão ambiental**, 1ª Ed., 1ª. Reimp. São Paulo: EDUSP. 2004, p. 153.

FENGLER, Taciana Raquel Bazzan. **Modelo de Gestão Ambiental na Atividade Hoteleira.** (mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis: Universidade Federal de Sana Catarina, 2002.

FERREIRA, José Luiz. **A Variável Ambiental como Componente na Classificação da Qualidade dos Serviços Hoteleiros.** (Dissertação de mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis - SC: UFSC, 1999, 146p.

GAZETA MERCANTIL. **Guia do Executivo: São Luis e Cidades Maranhenses,** 1998, 201p.

GAZONI, Jefferson Lorencini. **Sustentabilidade em Meios de Hospedagem.** In: DIAS, Reinaldo & PIMENTA, Maria Alzira (orgs.). *Gestão de Hotelaria e Turismo.* São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005, 282p.

GENTA, Maria Mônica Pereira. **A contabilidade Ambiental como instrumento de Gestão Turística: o caso da hotelaria de Caxias do Sul.** (Mestrado em Turismo). Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul. 2006, 128p.

GIACOMINI FILHO, Gino. Marketing: conteúdo, didática e perspectiva. In: TRIGO, Luis Gonzaga Godói (org). **Turismo como aprender, como ensinar,** 3ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2001, 220 pág.

GOELDNER, Charles R.; RITCHIE, J. R. Brent & MEINTOSH, Roberto W., **Turismo: princípios, praticas e filosofias** (Trad. Roberto Cataldo Costa) 8ª ed., Proto Alegre: Brookman, 2002, 478 pág.

GOMES, Gisane. Gerenciamento de resíduos em Porto alegre e qualidade de vida. In: FRANKENBERG, Claudio Luis Crecente; RAYA-RODRIGUEZ, Maria Teresa; & CANTELLI, Marlize (Coord.). **Gerenciamento de Resíduos e Certificação Ambiental.** Porto Alegre: EDIPUCRS. 2000. 399p.

GONÇALVES, Luis Cláudio. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem.** São Paulo: ALEPH, 2004.

GOYA, Silvia Christiane. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social: Estratégias de competitividades em resorts, estudo de caso Tropical das Cataratas eco Resort em**

Foz do Iguaçu/PR. (mestrado em Turismo e Hotelaria). Balneário Camboriú – SC:Universidade do Vale do Itajaí, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. **Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem**. Disponível em <[http:// www.embratur.br](http://www.embratur.br)> 05/abril/2009

\_\_\_\_\_. **Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem**. Disponível em <<http://www.embratur.br>> 05/abril/2009

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, **Programa de Certificação em Turismo Sustentável**. abril de 2004, Disponível em <<http://www.pcts.co.br>> 08/maio/2010, 31p.

KNUT, Katia Regina. **Gestão Ambiental: um estudo e caso para o setor têxtil**, 2001. Dissertação (mestrado) – PEGEP / UFSC, Florianópolis.

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

LAGE, Beatriz Helena Gelas (Org.). **Turismo, Hotelaria e Lazer**. São Paulo: Atlas. 2004. 224 p.

LEITE, Fábio. **Contabilidade Ambiental: uma ferramenta para a gestão ambiental**. (mestrado em Engenharia Ambiental). Blumenau: Universidade Regional de Blumenau, 2006, 64 p.

LEMOES, Â D.C. **A produção mais limpa como geradora de inovação e competitividade: o caso da fazenda Cerro do Tigre**. (Dissertação mestrado em Administração). Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1998, 199p.

LICKORISH, Leonard J. & JENKINS, Carson L. **Introdução ao turismo** 6ª reimpressão (Trad. Fabíola de Carvalho S. Vasconcelos) Rio de Janeiro: Elsevier, 2000, 317 pág.

MANO, Eloisa Biasotto; PACHECO, Elen Beatriz Acordi & BONELLI, Claudia Maria Chagas. **Meio Ambiente, Poluição e Reciclagem**. 1ª Ed. São Psulo: Edgard Blücher. 2005. 182p.

MOURA, Luiz Antonio Abdalla de. *Qualidade e gestão ambiental: sugestões para implantação das normas ISO 14000 nas empresas*. 2 ed. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

MURPHY, Peter E. *Turismo e desenvolvimento sustentável*. THEOBALD, Willam F. (org). **Turismo Global** (Trad. Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado), 2ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2002, 510 pág.

NASCIMENTO, Luis Felipe; LEMOS, Ângela Denise da Cunha & MELLO, Maria Celina Abreu de. **Gestão Socioambiental Estratégica**. Porto Alegre; Bookman, 2008. 232 p.

NEVES, Kláudia Costa. **Hotel ABBEVILLE: Estudo de Caso do setor de eventos** (monografia do curso Turismo) UFMA: São Luis, 2002, 164 p.

Núcleo Gestor Centro Histórico. **Centro Histórico de São Luis, Patrimônio Mundial**, Org. e Texto Kátia Santos Bogéa, Stella Regina Soares de Brito, Raphael Gama Pestana, (fotos Edgar Rocha), São Luis, 2005, 58 p.

NUNES, Ellen Regina Mayhé; & BAASH, Sandra Sulamita Nahas. *Capacitação de recursos humanos através da educação ambiental visando implantar sistemas de gestão ambiental nas organizações*. In: FRANKENBERG, Claudio Luis Crecente; RAYA-RODRIGUEZ, Maria Teresa; & CANTELLI, Marlize (Coord.). **Gerenciamento de Resíduos e Certificação Ambiental**. Porto Alegre: EDIPUCRS. 2000. 399p.

OLIVEIRA, Evanuzia Luzia de. **A ISO 14000 e a percepção dos trabalhadores: estudo de caso em um Hotel em Goiás**. (dissertação de Mestrado em Psicologia Social). Goiânia: PUC-GO, 2004, 137p.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável** (Trad. Sandra Neto), Porto Alegre: Bookman, 2003, 168 pág.

ORMAND, José Geraldo Pacheco (Compilador). *Glossário de termos usados em atividades agropecuárias, florestais e Ciências ambientais*. Rio de Janeiro: BNDES, 292p.

PACHECO, J. **O crescimento urbano e os impactos socioambientais no município de São Luís**. São Luis: UFMA, 2006.

PALOS, Cássia Maria Carraco & MENDES, Rosilda. Problematização da evolução ambiental através de oficina. In: RIBEIRO, Helena & VARGAS, Heliana Comin (Org.). **Novos instrumentos de gestão ambiental**, 1ª Ed., 1ª. Reimp. São Paulo: EDUSP. 2004, p. 153.

PHILIPPI JR, Arlindo; ROMÉRO, Marcelo de Andrade & BRUNA, Gilda Collet (Editores). **Curso de Gestão Ambiental**. Barueri-SP: Manole, 2004. 1043 p.

PIRES, Paulo dos Santos. Interfaces Ambientais do Turismo. In: TRIGO, Luis Gonzaga Godói (org). **Turismo como aprender, como ensinar**, 3ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2001, 220 p.

PIMENTA, Maria Alzira. **O Gerenciamento da Qualidade no Setor de Hospedagem**. (pag. 80 - 95), In: DIAS, Reinaldo & PIMENTA, Maria Alzira (orgs.). **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005, 282p.

PLOG, Stanley C. Por que a presença do destino tem sentido econômico. THEOBALD, Willam F. (org). **Turismo Global** (Trad. Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado), 2ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2002, 510 p.

REVISTA HOTEL NEWS. **Hotel colina, Harmonia com o meio ambiente**. Disponível em:< <http://revistahotelnews.com.br>> Acesso em: 10/out / 2007

REVISTA LEIA HOJE. **Enciclopédia do Maranhão, São Luis**: de França Equinocial, a Patrimônio da Humanidade. Capítulo I, Ano VI, nº 47, 1999, (p. 18 a p. 63)

RIBEIRO, Helena & VARGAS, Heliana Comin. Qualidade Ambiental Urbana. Envio de uma definição. In: RIBEIRO, Helena & VARGAS, Heliana Comin (Org.). **Novos instrumentos de gestão ambiental**, 1ª Ed., 1ª. Reimp. São Paulo: EDUSP. 2004, p. 153.

RICCI, Renato. **Hotel: Gestão Competitiva no século XXI**. Ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas à hotelaria. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1ª Reimpressão. 2005.169p.

RODRIGUES, Adyr Balastrieri (org). **Turismo. Modernização. Globalização**. São Paulo: Editora Hucitec, 1997, 218 pág.

\_\_\_\_\_. Geografia do turismo: novos desafios. In: TRIGO, Luis Gonzaga Godói (org). **Turismo como aprender, como ensinar**, 3ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2001, 220 pág.

RUBERG, Claudia; AGUIAR, Alexandre; & PHILIPPI Jr., Arlindo. Promoção da qualidade ambiental através da reciclagem de resíduos sólidos domiciliares. In: FRANKENBERG, Claudio Luis Crecente; RAYA-RODRIGUEZ, Maria Teresa; & CANTELLI, Marlize (Coord.). **Gerenciamento de Resíduos e Certificação Ambiental**. Porto Alegre: EDIPUCRS. 2000. 399p.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. **Turismo e Planejamento Sustentável: a proteção do meio ambiente**. (coleção turismo). 10ª ed. Campinas-SP: Papirus, 2003.

SABATOVSKI, Emili; FONTOURA, Iara & KLOCK, Andréa B. (Org.) **Meio Ambiente: legislação federal**. Curitiba: Juruá, 2º Ed. 2007, 382p.

SÁNCHEZ, Luiz Enrique. **Avaliação de impactos ambientais: conceitos e métodos**. São Paulo: Oficina de Textos. 2005. 445p.

SANTOS, Cleide Bárbara Neres dos. **Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: estudo de casos múltiplos**. (Dissertação de mestrado em administração). São Paulo: UNINOVE, 2005, 186p.

SANTOS, J. H. S. dos. **Levantamento preliminar dos problemas ambientais de uma zona litorânea de São Luís-MA**. Monografia (Especialização Aplicada ao Planejamento Ambiental). São Luís, 1993.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO. **Guia SESC Brasil 2004**, 2004, 258 p.

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS. **Resultado da Classificação da Balneabilidade das Praias da Ilha de São Luis-Ma**, Primeira Etapa

– 2010. Superintendência de Monitoramento e Controle da Qualidade Ambiental (Org), site < <http://www.sema.ma.gov.br> > disponível em 15 de junho de 2010.

SILVA, David Leonardo Bouças da. **Turismo em Unidades de Conservação: contribuições para a prática de uma atividade turística sustentável no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses**. Dissertação (Mestrado), Brasília: Universidade de Brasília, 2008.

SILVA, Roberto do Nascimento e. **Ações ambientais em Meios de Hospedagem da região Uva e Vinho da Serra Gaúcha – RS**. (mestrado em Turismo), Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2007.

SOARES, Paulo Henrique Leal. **A Influência do Público Interno na Definição da Imagem Institucional do Hotel Sofitel de São Luis**. (monografia de especialização em comunicação Organização). UFMA: São Luis – MA, 2001, 160p.

SOUZA, M. J. L. Como pode o turismo contribuir para o desenvolvimento local? In: RODRIGUES, A. B. (org) **Turismo e desenvolvimento local**, São Paulo: Hucitec, 1997, p. 17-22

THEOBALD, Willam F. Significado, âmbito e dimensão no turismo. THEOBALD, Willam F. (org). **Turismo Global** (Trad. Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado), 2ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2002, 510 p.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. O turismo no espaço globalizado. In: RODRIGUES, Adyr Balastrieri (org). **Turismo. Modernização. Globalização**. São Paulo: Editora Hucitec, 1997, 218 p.

VALLE, Cyro Eyer do. **Qualidade Ambiental: ISO 14000**. São Paulo: Editora do SENAC. 2002. 205 p.

WILLIAMS, Peter W. & GILL, Alison. Questões de gerenciamento de capacidade de carga. THEOBALD, Willam F. (org). **Turismo Global** (Trad. Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado), 2ª ed. São Paulo: Editora do SENAC, 2002, 510 p.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
COORDENAÇÃO DE TURISMO**

**ROTEIRO DE ENTREVISTAS****Data da Pesquisa:**

(2 perguntas)Dados sobre o Entrevistado, **Não farão parte da monografia, controle da pesquisa**

(5perguntas)Dados sobre o Empreendimento:

(9 perguntas)Dados sobre a Gestão Ambiental:

(3 perguntas)Dados sobre a certificação ISO 14001:

19 perguntas

**(2 perguntas)Dados sobre o Entrevistado**

(Não fará parte da monografia, somente controle da pesquisa):

1. Empreendimento
2. Entrevistado:

**(5 perguntas)Dados sobre o Empreendimento:**

1. Cor referente ao empreendimento?
2. Função do entrevistado:
3. Há quantos anos funciona o empreendimento:
4. Disponibilidade da UHs:  
**Quantidade de UHs, Categorias (luxo, super luxo etc.) com valores**
5. Caracterize o seu empreendimento hoteleiro?  
**Modalidade? Albergue, Flat, Hotel Luxo, Etc.  
Publico Alvo?**

**(9 perguntas)Dados sobre a Gestão Ambiental:**

1. Como você enxerga a importância da preservação/conservação do meio ambiente?
2. O senhor já ouviu falar em gestão ambiental nas empresas?  
**Qual A sua opinião sobre este assunto?**
3. O que o senhor acha da falta de Balneabilidade das praias de São Luís?  
**Prejudica o seu estabelecimento?**
4. O empreendimento possui uma Política Ambiental?
5. Qual o destino dos Resíduos Sólidos (Lixo, 'coleta seletiva, reciclagem, aterro sanitários, compostagem') gerado pelo empreendimento?  
**Prejudica o seu estabelecimento?**
6. Qual o destino dos Efluentes Líquidos (Esgoto) gerado pelo empreendimento?  
**Prejudica o seu estabelecimento?**

7. Em sua opinião os Redutores De Consumo podem trazer benefícios ao empreendimento Ambientalmente / Economicamente?  
**(Cartões Inteligentes, Corredores Inteligentes, Torneiras Inteligentes, Aquecimento Solar Etc.) Quais?**
8. O empreendimento possui Redutor de Consumo?  
**Quais (água, lixo, energia elétrica)? se não, qual o motivo da sua não utilização.**
9. Além dos itens acima, quais as contribuições que este hotel dá à preservação/conservação do Meio Ambiente?  
**Ações sociais, etc.**

**(3 perguntas)Dados sobre a certificação ISO 14001:**

1. O senhor já ouviu falar sobre a Certificação ISO 14001 (que trata sobre Certificação Ambiental)?  
**Qual a sua opinião sobre este assunto?**
2. O senhor acredita que a Certificação ISO 14001 traz algum benefício para o seu hotel? e para a sociedade?  
**Redução Da Poluição, Conservação Dos Atrativos Turísticos, Marketing Verde, Redução De Custos Etc.**
3. Qual a principal dificuldade para a Certificação ISO 14001, qual o obstáculo para o seu empreendimento chegar a Certificação ISO 14001?  
**Barreiras organizacionais** – Com ênfase na sobrevivência, as pequenas e médias organizações são vulneráveis ao fluxo de caixa, podendo questionar a qualquer momento a implantação do SGA  
**Barreiras sistêmicas** – A falta de informação, a pouca disponibilidade de informações técnicas e relativas à legislação e ao desempenho ambiental para a definição de políticas prejudicam a definição de objetivos e metas e, assim, o bom desempenho do SGA.  
**Barreiras comportamentais** – A falta de cultura organizacional traz dificuldade na implantação do SGA, que é mais influenciado pela falta dessa cultura do que pela ausência de técnicas adequadas.  
**Barreiras técnicas** – a ausência de infra-estrutura e de instrumentos para monitorar o local para conduzir o SGA, quando terceirizados são inacessíveis financeiramente e onera o orçamento.  
**Barreiras econômicas** – disponibilidade e custo de financiamento – Em uma economia de mercado, os custos para o financiamento de ações para o meio ambiente ainda são altos.  
**Barreiras governamentais** – em ambientes de incerteza, as organizações devem ter segurança de que seus investimentos não entram em conflito com as políticas industriais.