

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA

LUANA RIBEIRO SOARES

**PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MÉDIO E
GRANDE PORTE DE SÃO LUÍS/MA**

São Luís
2017

LUANA RIBEIRO SOARES

**PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MÉDIO E
GRANDE PORTE DE SÃO LUÍS/MA**

Monografia de conclusão de curso apresentada ao
Curso de Turismo, da Universidade Federal do
Maranhão, como requisito à conclusão do curso.

Orientadora: Prof^ª. Dr(a). Rosélis Barbosa Câmara.

São Luís
2017

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

SOARES, LUANA.

PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MÉDIO
E GRANDE PORTE DE SÃO LUÍS/MA /LUANA SOARES. - 2017.

59 f.

Orientador(a): Rosélis Câmara.

Monografia (Graduação) - Curso de Turismo,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017.

1. Gestão Ambiental. 2. Hotelaria.
3.Sustentabilidade. 4. Turismo. I. Câmara, Rosélis. II.
Título.

LUANA RIBEIRO SOARES

**PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MÉDIO E
GRANDE PORTE DE SÃO LUÍS/MA**

Monografia apresentada à Universidade Federal do Maranhão como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Rosélis Barbosa Câmara

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Rosélis Barbosa Câmara (Orientadora)
Doutora em Linguística e Língua Portuguesa – UNESP
Universidade Federal do Maranhão

1º Examinador (a)

2º Examinador (a)

Dedico as minhas avós (*in memoriam*): Clores Silva Soares, Enoi Silva e Raimunda Costa Ribeiro (Dica), por serem meus exemplos de garra, determinação e força, sei que estão na presença do Senhor, e suas lembranças estarão sempre no meu coração e na minha memória.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, meu melhor amigo e meu sustento diário, e o esteio de minha vida, sem Ele nada seria possível e a Nossa Senhora, minha mãe protetora. Aos meus pais, Oberdan e Iunete pelo dom da vida, pelos valores ensinados e pelo amor incondicional, além de pôr todo investimento feito minha educação ao longo dos anos. As minhas irmãs de coração, Ana Júlia e Ana Clara, por adoçarem meus dias. Aos meus primos (as) em especial Laise, tios (as), e todos meus familiares.

A minha orientadora, Prof^a Rosélis, pela confiança, ensinamentos e oportunidade de vivenciar a iniciação científica na Universidade, por todas valiosas contribuições nesta reta final.

Aos meus amigos da turma 2012.2 do curso de Filosofia, pelos paradigmas quebrados no ensino da docência, em especial, Rafael e Juliene, que mesmo mudando de curso, os laços de amizade se eternizaram.

Aos meus companheiros da turma 2013.1 de Turismo, e principalmente aos que continuaram no curso: Lane, Darlene, Thamires, Vander, Valério, Letícia e Gisele por toda vivência, risadas e lágrimas e especial por todo empenho que tivemos no curso de Turismo. A todos que conheci, e aprendi nos 03 anos no MEJ – Movimento Empresa Júnior, onde o contato inicial foi na Labotur Empresa Júnior: minha escola de vida e de futura profissional, em especial Gunther, Laysce, Wanderson, Cledna, Felipe, Lucyana, Denise, Elodielza, Adriano, Iuliana, Raimunda, obrigada a todos por tudo compartilhado.

Aos meus amigos da Federação Maranhão Júnior, em especial Leila, Ronaldo e Ana Júlia. Por todo aprendizado e benchmarking com outras federações, além do Conselho da Brasil Júnior de 2016 que guardo boas lembranças. Aos amigos do Projeto Rondon: Wilka, Eric, Luciane, Tássia, Jéssica, Elton, Anderson, Vanessa, Jacque, Socorro, e as professoras Fátima e Luciana e a todos moradores do município de Pedro do Rosário. Aos amigos Luciano, Hanna, Joás, Itaynara por todo apoio na conclusão deste ciclo.

As minhas primeiras inspirações à carreira acadêmica, os professores de toda minha vida, em especial Gilberto Nunes (*in memoria*) e Jhonnatan, por todas as experiências e conselhos no ensino fundamental que contribuíram para o meu sucesso e meu caráter hoje, por terem acreditado em mim. A escola Padre Maurício, por todo amigos e momentos vivenciados há exatamente 10 anos atrás.

Ao Prof^o Hugo Paiva, por todo zelo nas aulas e feedbacks, ao Prof. Saulo Ribeiro por despertar mais ainda minha criticidade, além de todos os ensinamentos na sala e fora dela, ao Prof. Anderson Myranda, pelos pontapés iniciais de empreendedorismo na minha carreira e a Prof^a Conceição Belfort, pelas dicas dadas no meu pré-projeto monográfico. Aos colegas de trabalho da Gekos Receptivo e Flytour Viagens São Luís, pela oportunidade e pelos desafios diários. A todos que contribuíram com este trabalho e de forma direta ou indireta.

Agradeço a todos que fazem parte da minha vida, e que construíram comigo essa nova fase. Gratidão!

“Nada façais por competição ou vanglória, mas com humildade, cada um julgue que o outro é mais importante e não cuide somente do que é seu, mas também do que é do outro”.

(Fl 2, 3-4)

RESUMO

As discussões acerca da problemática ambiental tem sido recorrente nos últimos anos. E também tem influenciado empresas dos mais diversos segmentos do mercado a adotarem uma postura mais responsável com o ambiente natural. Desse modo, a Gestão Ambiental tem sido convocada em diversos segmentos e serviços ligados ao turismo, como o setor de hospedagem, por exemplo, já que este representa importante elo no desenvolvimento da atividade. Dessa maneira, o propósito desta pesquisa foi verificar se os hotéis de São Luís de médio e grande porte utilizam de alguma tecnologia e ou prática ambientalmente responsável e como as aplicam, no cotidiano de suas operações. Trata-se metodologicamente, de pesquisa qualitativa, por meio de uma perspectiva exploratória e descritiva, envolvendo-se procedimentos bibliográficos, documentais e de campo, utilizando-se a entrevista como técnica de coleta de dados. Os resultados obtidos demonstram que ainda há um longo caminho a percorrer quando o assunto é gestão ambiental ou mesmo adoção de práticas sustentáveis na hotelaria local, devido a fatores como a falta de obrigatoriedade de implantação de uma gestão ambiental na hotelaria. Sua efetivação depende também da sensibilização de gestores, hóspedes e colaboradores, algo ainda a ser incorporado no cotidiano dos empreendimentos hoteleiros ludovicenses.

Palavras-chave: Gestão Ambiental. Hotelaria. Turismo. Sustentabilidade.

ABSTRACT

Discussions on environmental issues have been recurrent in recent years. And it has also influenced companies from the most diverse segments of the market to take a more responsible posture with the natural environment. In this way the Environmental Management has been convened in several segments and services related to tourism as the hosting sector, for example, since this represents an important link in the development of the activity. In this way, the purpose of this research was to verify if the São Luís hotels of medium and large size use some environmentally responsible technology and practice and how they apply it, in the daily life of their operations. It is methodologically, qualitative research, through an exploratory and descriptive perspective, involving bibliographical, documentary and field procedures, using the interview as a technique of data collection. The results show that there is still a long way to go when it comes to environmental management or even adoption of sustainable practices in local hospitality, due to factors such as the lack of mandatory implementation of environmental management in the hotel industry. Its effectiveness also depends on the sensitization of managers, guests and employees, something still to be incorporated into the daily life of hotel developments ludovicenses.

Key-words: Environmental Management. Hospitality. Tourism. Sustainability.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	Anos de Funcionamento dos Empreendimentos Hoteleiros.....	42
Gráfico 02	Pertence à Rede Hoteleira.....	43
Gráfico 03	Tecnologias adotadas nos hotéis.....	43
Gráfico 04	Alternativas adotadas nos hotéis para minimização de impactos.....	45
Gráfico 05	Retorno positivo por adotar Práticas/Tecnologias.....	46
Gráfico 06	Dificuldades para adotar práticas/tecnologias.....	47
Gráfico 07	Avaliação da preocupação dos hóspedes.....	48

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
BRAZTOA	Associação Brasileira das Operadoras de Turismo
Cites	Comércio Internacional de Espécies de Flora e Fauna Selvagens em Perigo de Extinção
CFC	Composto de clorofluorcarbono
EIA	Estudo de Impacto Ambiental
EUA	Estados Unidos da América
IHG	InterContinental Hotel Group
ISO	Internacional Organization Standardization
MEJ	Movimento Empresa Júnior
NBR	Norma Brasileira
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
P+L	Produção Mais Limpa
POP	Poluente Orgânico Persistente
RIMA	Relatório de Impacto Ambiental
SBClass	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
UH	Unidade Habitacional

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	ABORDAGENS HISTÓRICAS SOBRE O TURISMO E A HOTELARIA.....	15
2.1	Contextualizando Meios de Hospedagem e Meio Ambiente.....	16
3	TURISMO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	21
4	GESTÃO AMBIENTAL E TURISMO.....	26
4.1	Breve Histórico sobre Gestão Ambiental.....	26
4.2	Sistema de Gestão Ambiental.....	27
4.3	Gestão Ambiental nos Meios de Hospedagem.....	29
5	SUSTENTABILIDADE NA PERSPECTIVA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	35
6	METADOLOGIA.....	40
7	RESULTADOS.....	42
8	CONCLUSÃO.....	49
	REFERÊNCIAS.....	51
	APÊNDICE.....	55

1 INTRODUÇÃO

O homem sempre sentiu necessidade de deslocar-se, até mesmo para garantir a sua própria sobrevivência, fato que contribuiu para a sua evolução e adaptação a outros lugares. O comércio foi um dos grandes motivadores que levou o homem a se deslocar, a realizar viagens, estimulando assim a criação de acomodações onde os viajantes pudessem repousar. Logo, os primeiros alojamentos surgiram devido às rotas comerciais, que contribuíram também para o aparecimento de cidades ao longo do percurso. Ribeiro (2011, p.16), aponta que ao longo da história do homem são comuns os episódios que demonstram a relação de complementaridade existente entre as hospedagens e o comércio: à medida que o comércio surgia e se consolidava nas cidades, as hospedarias eram instaladas e evoluíam de acordo com as necessidades de sua clientela. Desse modo, é possível dizer que a hotelaria surgiu muito em função da necessidade dos viajantes, em relação à organização de suas viagens.

Diversos autores como Castelli (1999) e Andrade (2002), também citam a Grécia Antiga, como um marco de início para a hospedagem, com o surgimento dos Jogos Olímpicos, que duravam vários dias, e que tinha participação de muitos visitantes. E estes necessitavam de algum local para abrigo.

Logo é possível perceber que ao longo da trajetória, os meios de hospedagem foram se adaptando de acordo com as tendências motivacionais e tecnológicas de cada época. Esse processo de evolução é contínuo e na atualidade conta-se com os mais variados tipos e, boa parte desses empreendimentos está preocupada em minimizar impactos gerados a partir da sua operação, adotando uma gestão voltada para a redução de impactos ambientais ao mesmo tempo em que visam a saúde financeira do empreendimento.

Uma das dimensões da questão ambiental refere-se às organizações. Como gerir uma organização em sintonia com o meio ambiente? Castelli (2006, p.128) pontua como uma questão que vem ganhando cada vez mais terreno, até porque gerir uma organização, um hotel, inclusive, “de bem” com o meio ambiente é visto como simpatia pela sociedade e o marketing pode tirar proveito disso. Na verdade, o consumidor tem mais aderido com maior frequência aos produtos das empresas que estão em sintonia com o meio ambiente e está cada vez mais pondo a “boca no trombone” contra aquelas que o desrespeitam.

Daí compreende-se a importância de incorporar a questão ambiental como uma das atribuições da gestão das organizações, e de hotéis inclusive. É imprescindível questionar que as empresas e organizações do setor hoteleiro, ou seja, o que estas tem feito em suas ações

estratégicas no setor da hospitalidade, e de como estão desenvolvendo e preservando o meio ambiente.

Esta monografia tem como objetivo proposto: apontar as práticas sustentáveis adotadas nos meios de hospedagem de São Luís e também os entraves encontrados a não aplicação destas tecnologias no uso cotidiano da gestão desses equipamentos de médio e grande porte. Além de que a sustentabilidade busca também a qualidade nos serviços, e vem acreditando num referencial competitivo, tanto para as empresas que atuam nesse setor, como também os destinos mundiais, tem apostado.

Segundo Silva Filho (2008) no contexto nacional o setor hoteleiro tem utilizado práticas de gestão responsável, além de medidas concretas no campo da sustentabilidade, que têm resultado em ganhos para todos os envolvidos direta e indiretamente, como o meio ambiente, a comunidade e os próprios hotéis, que conseguem diminuir seus custos operacionais a partir da introdução de algumas práticas, além de criar e manter boa imagem com sua política ambiental.

No Maranhão, especificamente em São Luís, alguns hotéis já têm adotando algumas ferramentas e tecnologias, apesar das iniciativas, sabe-se que temos muito a crescer e um caminho a percorrer em relação à hotelaria mundial voltada para fins sustentáveis. Dessa forma, levantou-se dados por meio de questionários com os colaboradores dos hotéis a fim de correlacionar dificuldades encontradas pelos proprietários e ou gestores na aplicação de tecnologias e práticas sustentáveis, além do retorno positivo ou não, da adoção das mesmas nos meios de hospedagem.

Deste modo, a pertinência da abordagem escolhida para o presente trabalho, surgiu da participação por dois anos na iniciação científica, nos anos de 2014 a 2016, nos quais foram desenvolvidos relatórios e artigos científicos juntamente com a Prof^a. Dra. Rosélis, e dessa maneira por meio da vivência, resolveu-se abordar este estudo de forma mais simplificada, para o trabalho de conclusão de curso. O primeiro quesito analisado durante a pesquisa, foi o pertencimento de hotéis de médio e grande porte ao SBClass (Sistema Brasileiro de Sistemas de Hospedagem), com a ausência de hotéis credenciados a este órgão, ficou então delimitado um outro critério, os de hotéis credenciados à ABIH/MA (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) e por último, quesito mais aplicável a realidade ludovicense: hotéis de médio (a partir de 124 UHs e grande (até 243 UHs).

Este trabalho justifica-se pelo aspecto de verificar se os meios de hospedagem de São Luís/MA estão incorporando em suas estratégias, práticas sustentáveis, ou seja, se suas ações estão voltadas para o uso responsável dos recursos naturais.

Falar que a gestão dos meios de hospedagem está cada vez mais com a sustentabilidade ambiental, aliando a qualidade dos serviços prestados com a viabilidade econômica do negócio, outras incluem a preocupação com a sociedade.

Para se cumprir o objetivo apresentado, o estudo foi desenvolvido por meio de duas etapas: a primeira deu por meio de revisão bibliográfica, para referencial teórico em artigos científicos, teses de mestrado, livros e sites especializados. A segunda foi diretamente com aplicação de questionários sobre práticas aplicadas e entrevistas com gestores e ou funcionários dos empreendimentos de médio e grande porte.

O presente, encontra-se em 08 capítulos, sendo inicialmente realizada uma abordagem com referencial teórico, no segundo capítulo apresenta-se, histórico sobre turismo e hotelaria, trazendo as motivações de deslocamento e conseqüentemente, a necessidade de se hospedar, a construção dos primeiros hotéis e a ordem cronológica de cada década com seus principais marcos em relação a sustentabilidade ambiental e a hotelaria e o turismo.

Dando continuidade, o terceiro capítulo mostra sobre o turismo sustentável, e coloca de antemão o desenvolvimento desenfreado e consumismo, que por vezes, vem causando degradação ao planeta, com a poluição de rios, mares e do solo. Enfatiza-se o objetivo do turismo sustentável, e sua relação direta com o meio ambiente, consistindo na preservação e sensibilização do setor hoteleiro.

O quarto capítulo, como forma de entender a gestão ambiental, destaca-se um breve histórico da gestão ambiental, as mudanças que o planeta tem passado em evidência de desastres naturais, muitas vezes ocasionado por grandes organizações, e a relação empresa-meio ambiente, e demonstrando a gestão ambiental com suas definições, apresentando o conceito de sistema de gestão ambiental e como o segmento hoteleiro tem notado a importância da consciência ambiental.

No quinto capítulo, ressaltam-se a sustentabilidade sob o olhar dos meios de hospedagem mediante o contexto atual, os setores do turismo e da hotelaria tem se moldado as tendências mundiais e a necessidade do desenvolvimento e do consumo sustentável.

No sexto capítulo, evidencia-se a metodologia aplicada na pesquisa, seus objetivos e suas perspectivas.

No sétimo capítulo, mostra os resultados da pesquisa, ligando o objetivo da investigação com as análises *in loco*.

E por fim, no oitavo capítulo, as conclusões, fazendo uma interligação entre os capítulos e os resultados.

2 ABORDAGENS HISTÓRICAS SOBRE O TURISMO E A HOTELARIA

Diversos autores como Castelli (1999) e Andrade (2002) situam a Grécia Antiga como sendo o marco inicial da hospedagem. Lá teriam surgido as primeiras hospedarias, devido aos Jogos Olímpicos – evento grandioso que durava alguns dias, e contava com a participação de muitos visitantes e competidores de outras localidades. Daí a necessidade de cômodos para acolher e proteger os participantes dos jogos. Assim, Andrade (2002) observa que o mais antigo registro a respeito da hospedagem organizada situa-se na Grécia e que consistia de um abrigo de grandes dimensões, em forma de choupana denominada *Ásylon* ou Asilo, que era um local inviolável com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas. Barreto (2003) aponta que os primeiros estabelecimentos de hospedagem, com propósito exclusivamente comercial, surgiram ainda no final da Idade Média, na Europa, são as chamadas tabernas e pousadas. A França elaborou regras para as hospedarias ainda no século XIII. Mas foi com César Ritz que a hotelaria ganhou categorização, conhecido como o pai da hotelaria moderna, revolucionou o setor e criou regras praticadas até hoje.

Outros acontecimentos e fatores influenciaram na evolução da hospedagem. Assim como os gregos, os povos romanos também tiveram grande contribuição nesse desenvolvimento por causa das necessidades dos seus deslocamentos, das trocas de mercadorias e do comércio. Este povo conforme Ferreira (2007) foi o responsável pelas mais antigas formas de hospedagens. Na época do Império Romano, os meios de hospedagens mais conhecidos eram as tabernas, que foram amplamente difundidas ao longo das estradas, denominadas de Pax Romana (FERREIRA, 2007).

A expansão do mercado hoteleiro também recebeu contribuição do cristianismo, convergindo para um melhor tratamento aos peregrinos. Passados os anos em decorrência das construções de ferrovias, desenvolvimento de barcos a vapor, aumento das atividades comerciais, facilitou-se a criação de alternativas de hospedagens com o aumento das viagens. (GONÇALVES, 2004)

Sobre a história da hospedagem, não podemos deixar de mencionar também Thomas Cook, o primeiro a organizar, em 1841, uma viagem com finalidade turística, criando assim um deslocamento coletivo, que foi um marco para a hotelaria e para o turismo mundial. Thomas Cook ficou conhecido como pai da viagem organizada moderna e foi o responsável pela criação dos *travellers checks*.

De acordo com Gonçalves (2004, p.63), em 1830 foram construídos, na Suíça, os primeiros hotéis exclusivamente para turistas, atendendo a demanda gerada pelos passeios nos lagos suíços com barcos a vapor. Nessa ocasião, surgem os primeiros organizadores de viagens (*tour operates*).

A partir da Segunda Guerra Mundial, a hotelaria passou por grandes transformações nos países desenvolvidos, graças à expansão da economia mundial, o crescimento da renda familiar e a ampliação e melhoria dos sistemas de comunicação e transporte, principalmente com o uso dos aviões, que diminuíram as distâncias, trouxeram mais segurança e comodidade aos passageiros (RIBEIRO, 2011, p.19). Observa-se, portanto, que após a Segunda Guerra Mundial a construção de hotéis tornou-se relevante e o turismo passou a ser visto como atividade rentável.

2.1 Contextualizando Meios de Hospedagem e Meio Ambiente

No Brasil, em 1861, o imperador D. Pedro II sancionou, no Rio de Janeiro, uma lei para proteger a Floresta da Tijuca, uma floresta urbana que estava então totalmente degradada. Em 1863, o Parlamento Inglês aprovou o *Alkali Act*, primeira lei ambiental, para regular a emissão de poluentes do ar pela indústria do vidro da época. Em 1872, criou-se, nos Estados Unidos da América, o primeiro parque nacional – o Parque de *Yellowstone*. Essas foram ações pioneiras que serviram de exemplo a seguir por todo o mundo.

No entanto, foi apenas na segunda metade do século XX que um grupo de cientistas, reunidos no chamado Clube de Roma, na década de 1960, utilizando-se de modelos matemáticos, preveniu dos riscos de um crescimento econômico contínuo baseado na exploração de recursos naturais esgotáveis. Seu relatório *Limits to Growth* (Limites do Crescimento), publicado em 1972, foi um sinal de alerta que incluía projeções, em grande parte não cumpridas, mas que teve o mérito de conscientizar a sociedade dos limites da exploração do planeta.

Valle (2002, p.19) também cita que na década de 1960 viu surgir os primeiros movimentos ambientalistas motivados pela contaminação das águas e do ar nos países

industrializados. Já vinha ocorrendo à contaminação da baía de *Minamata*, no Japão, com mercúrio proveniente de uma indústria química. Criaram-se a consciência de que os resíduos incorretamente dispostos podem penetrar na cadeia alimentar e causar mortes e deformações físicas em larga escala, por meio de um processo de bioacumulação. A descontaminação do Rio Tâmisa e a melhoria do ar ambiente em Londres são exemplos dessa fase percussora dos cuidados com o meio ambiente que poderíamos denominar de década da conscientização.

Os anos de 1970 foram à década de regulamentação e do controle ambiental. No mesmo ano, a crise energética causada pelo súbito aumento do preço do petróleo, trouxe a discussão dois novos temas que, constatou-se depois, ajuda em muito a luta dos que se preocupam com a proteção do meio ambiente: discute-se a racionalização do uso da energia e buscam-se combustíveis mais puros, de fontes renováveis. As primeiras tentativas de valorização energética de resíduos unem dois dos temas mais em evidência nessa década: meio ambiente e conservação da energia. A necessidade de se assegurar formas de desenvolvimento que sejam sustentáveis em longo prazo começou a surgir no painel de temas em discussão.

Após a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, realizada em Estocolmo em 1972, as nações começaram a estruturar seus órgãos ambientais e estabelecer suas legislações visando ao controle da poluição ambiental. Poluir passa a ser crime em diversos países. Como decorrência dessa conferência foi criada o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente e instituído o dia 5 de junho como Dia Internacional do Meio Ambiente.

Em 1973, criou-se a Convenção sobre o Comércio Internacional de Espécies de Flora e Fauna Selvagens em Perigo de Extinção (Cites). Em 1974, foi estabelecida a relação entre os compostos de clorofluorcarbonos, designados como CFCs, e a destruição da camada de ozônio na estratosfera. Em 1978, na Alemanha, surgiu o primeiro selo ecológico, o Anjo Azul, destinado a rotular produtos que se distinguem por suas qualidades ambientais.

Com a chegada da década de 1980 e a entrada em vigor de legislações específicas que controlam a instalação de novas indústrias e estabelecem exigências para as emissões nas indústrias existentes, desenvolveram-se empresas especializadas na elaboração de Estudos de Impacto Ambiental e de Relatórios de Impacto sobre o Meio Ambiente (EIA-RIMA). Os resíduos perigosos passaram a ocupar lugar de destaque nas discussões sobre a contaminação ambiental. A proteção ambiental, que era vista sob um prisma defensivo, estimulando apenas soluções corretivas baseadas no estrito cumprimento da legislação, começou a ser considerada pelos empresários como uma necessidade, pois reduz o desperdício de matérias-primas e

assegura uma boa imagem para a organização que adere às propostas ambientalistas. Nessa década também, foi marcante a preocupação com a substituição de algumas substâncias e materiais cuja disposição no meio ambiente gera impactos relevantes. A presença de benzeno, chumbo, cloro, cromo, enxofre, mercúrio, entre outros, passou a ser vista com sérias reservas na composição de produtos e nos resíduos e emissões geradas por sua utilização.

Ainda em 1987, o termo “desenvolvimento sustentável” ganhou definição no Relatório *Buidtland*, documento produzido pela Organização das Nações Unidas (ONU), que trouxe novo olhar, para o conceito de desenvolvimento, na perspectiva de transformar os padrões de produção e de consumo globalmente (HANAI, 2012).

Na década de 1990, já consciente da importância de manter o equilíbrio ecológico e entendendo que o efeito nocivo de um resíduo ultrapassa os limites da área em que foi gerado ou é disposto, o homem se viu preparado para internalizar os custos da qualidade de vida em seu orçamento e pagar o preço de manter limpo o ambiente em que se vive. A preocupação com o uso parcimoniosas das matérias primas escassas e não renováveis, a racionalização do uso de água e da energia, o entusiasmo pela reciclagem, que combate o desperdício, convergiu para uma abordagem mais ampla e lógica do tema ambiental, que pode ser resumida pela expressão “Qualidade Ambiental”. Na década de 1990, a indústria verde também ganhou impulso com o surgimento dos sistemas de gestão ambiental, contabilidade ambiental e o conceito de eco-eficiência (FREITAS; ALMEIDA, 2010).

Dá-se em vigor, a entrada das normas internacionais de gestão ambiental, na década de 1990, denominadas de série ISO 14000, que constituem o coroamento de uma longa caminhada em prol da conservação do meio ambiente e do desenvolvimento em bases sustentáveis. Valle (2002, p. 23) observa que as organizações que aderem aos novos conceitos de gestão introduzidos por essas normas, têm a questão ambiental não mais como uma problemática, mas tornando desta parte de uma solução maior – o correto posicionamento da empresa na sociedade, por meio do respeito ao meio ambiente e da qualidade e competitividade de seus produtos. A introdução de novos conceitos, como certificação ambiental, Auditoria Ambiental e Gestão Ambiental, tende a modificar a postura reativa que marcava, até recentemente, o relacionamento entre as empresas, de um lado, e os órgãos de fiscalização e as Organizações Não Governamentais (ONGs) ambientais, de outro. Uma nova postura, baseada na responsabilidade solidária, começa a relegar a um segundo plano as preocupações com as multas e autuações que vão sendo substituídas por um maior cuidado com a imagem da empresa.

O século XXI teve início com alguns novos desafios para a conservação do meio ambiente. Em 2001, foi aprovada em Estocolmo a Convenção dos Poluentes Orgânicos Persistentes (POPs), que bane o uso de doze substâncias altamente tóxicas, cujos efeitos danosos sobre a natureza e a saúde humana já foram comprovados. Um ano depois, reuniu-se em Johannesburgo, África do Sul, a Cúpula Mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável, conferência organizada pelas Nações Unidas, também designada como Rio +10, fazendo referência à de 1992, realizada no Rio de Janeiro. Não foi um encontro bem-sucedido, e pelos seus resultados foram poucos. A biossegurança, tema emergente suscitado pelo uso, principalmente na agricultura, de Organismos Geneticamente Modificados, polariza opiniões favoráveis ou contrárias ao uso de produtos designados genericamente como transgênicos.

Segundo Leal (2012), a atividade turística por si, é consumidora de espaço e causadora de impactos, devido à expansão permanentemente de infraestrutura (construção de hotéis, restaurantes, resorts, parques e áreas de estacionamento), que podem afetar diretamente o território e a biodiversidade local. Para Borges (2010), a prestação de serviços é o produto mais importante da hospitalidade, a hotelaria incluída, apresentando uma gama de atividades que acabam por gerar impactos ambientais positivos do turismo, a criação de planos e programas de preservação de áreas naturais, investimentos em medidas de proteção da natureza, convívio direto com a natureza. Como impactos negativos, lista a poluição sonora, poluição visual, erosão do solo, congestionamento, consumo de água, poluição da água e do ar, destruição da paisagem natural e da área agropastoril, destruição da fauna e da flora, degradação de paisagem, de seus sítios históricos e de monumentos.

No que diz respeito aos meios de hospedagem, especificamente os hotéis, o foco desta discussão. As preocupações ambientais surgem como constatado por Kirk (1996), no setor de hospitalidade não causa grandes problemas de poluição nem consome grandes quantidades de recursos não renováveis, não devendo, portanto, estar na linha de frente das preocupações ambientais. Segundo ele, as atividades deste segmento são constituídas por inúmeras pequenas operadoras que consomem, relativamente, pouca energia, água, alimentos, papéis e outros tipos de recursos, representando uma pequena parcela de poluição em termos de fumaça, ruído e poluentes químicos. Contudo, somados os impactos de todas essas operadoras, o segmento pode desenvolver um relativo potencial danoso ao meio ambiente.

Conforme Ferreira (apud GONÇALVES, 2004), a legislação nacional, até 2002, não exigia, da maioria dos empreendimentos hoteleiros, a implantação de qualquer tipo de Sistema de Gestão Ambiental, fazendo com que as empresas voltadas exclusivamente para negócios e desprovidas de qualquer preocupação ambiental fossem iguais e valorizadas da

mesma forma que outros empreendimentos “ecologicamente corretos”, que investiram na conservação ambiental.

Sendo assim, torna-se um grande desafio convencer as organizações envolvidas no segmento hoteleiro – em grande parte formado por pequenos hotéis independentes -, a assumir uma postura ambientalmente correta. É uma realidade em que apesar da pouca eficiência dos órgãos fiscalizadores, para garantia do cumprimento de fiscalização, muitos hóspedes e colaboradores demandam atitudes da gestão do empreendimento.

Percebemos que os autores defendem que o setor da hospitalidade não causa grandes preocupações ambientais, como Kirk (1996), em que pequenas operadoras consomem de forma gradual energia, alimentos e uma pouca parcela de poluentes químicos. Leal (2012), por sua vez, acredita que a prestação de serviços apresenta uma gama de atividades que geram impactos ambientais positivos e negativos.

A hotelaria ainda caminha no setor da hospitalidade, mas deve se basear sustentabilidade econômica, social, cultural e ambiental como uma estratégia e por meio do turismo, essa vertente pode se abranger.

3 TURISMO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O Turismo é um setor facilmente afetado pelas mudanças provocadas nos entornos natural, cultural, social e econômico. Nessa área, é fácil verificar o que acontece com polos turísticos quando ocorre a contaminação, distúrbios sociais ou instabilidade de economia. A ação predatória que tem marcado a atividade do turismo, especialmente no passado, vem sendo freada graças a uma pressão cada vez maior da sociedade, principalmente em relação às agressões ao meio ambiente.

A maioria dos gestores municipais não se preocupa com as consequências que podem ser geradas ao meio ambiente pela falta de uma sensibilização da sociedade.

Pressões vindas de especialistas, de meios de comunicação, de entidades governamentais e não governamentais. Além disso, já existem campanhas promocionais realizadas por empresas visando à preservação do meio ambiente. Muitas dessas empresas já adquiriram certificações internacionais nesse quesito. Todas essas ações têm contribuído para a formação de uma consciência maior sobre a preservação do meio ambiente. Julgamos que esse mesmo empenho deva ser direcionado também para a preservação do patrimônio histórico e cultural, também insumos importantes do produto turístico.

O desenvolvimento desenfreado da economia, do capitalismo e das práticas de lucratividade tem sido cada vez mais intensa, utilizando de recursos naturais, estes que em sua maioria, são limitados. O consumismo humano tem refletido no meio ambiente e conseqüentemente, nos crescentes problemas ambientais. Percebe-se que o novo século luta-se para resolver ou cumprir grandes desafios ambientais, ou de se manter e construir empreendimentos sustentáveis com foco em atividades econômicas que possam satisfazer as necessidades humanas sem reduzir as oportunidades de gerações futuras. A preocupação ambiental tem sido fator relevante no discurso econômico mundial.

De acordo com Valle (2002, p. 18) com o crescimento da população humana, os rios e, por fim, os mares passaram a receber esses detritos, embora nossos indígenas os acumulassem nos sambaquis, que constituem preciosa fonte de informações para os pesquisadores de sua história. Nossas cidades ainda hoje se debatem com aterros e lixões, enquanto muitos veem na incineração uma solução para, pelo menos, reduzir os volumes a dispor. No entanto, foi apenas recentemente que o homem percebeu que a verdadeira solução não é gerar resíduos e

sim desenvolver técnicas que eliminem os desperdícios, ensejando desse modo um desenvolvimento sustentável.

O turismo sustentável foi definido pela Organização Mundial do Turismo (OMT, 2003, p.24), como aquele “que atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro”. Assim, busca atender às atuais necessidades econômicas, sociais e de qualidade de vida para o desenvolvimento regional, enquanto conserva os recursos naturais e mantém a integridade cultural da população local, promovendo a responsabilidade coletiva e a satisfação das expectativas dos turistas de maneira que a atividade possa continuar indefinidamente proporcionando os benefícios propostos (UNITED NATIONS ENVIRONMET PROGRAME, 2003; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, 2003).

O objetivo do turismo sustentável fundamenta-se em critérios de sustentabilidade, ou seja, deve buscar o equilíbrio entre a conservação dos recursos naturais e culturais existentes, a viabilidade econômica do turismo e a equidade social numa perspectiva ética e direcionada para comunidades locais: é um processo de mudança qualitativa das iniciativas políticas que incluem a participação indispensável da população local e adaptam as estruturas legais e institucionais no sentido de realizar o desenvolvimento sustentável (VERA REBOLLO; IVARS BAIDAL, 2004.)

Para tal, a cadeia produtiva do turismo deve apropriar-se do conceito de sustentabilidade como chave para o desenvolvimento voltado para a qualidade ambiental, garantia de direitos básicos e equilíbrio econômico. Sendo assim, faz-se necessário discorrer acerca da evolução dos conceitos de Desenvolvimento Sustentável e demonstrar como o turismo se apropria deste conceito e como tem grande potencial para ser um dos setores de maior aproximação das exigências deste paradigma (AMAZONAS, 2014).

Ruschmann (1997, p.20) discorre, em sua obra “Turismo e Planejamento Sustentável: a proteção do meio ambiente”, que o turismo e o meio ambiente não têm se caracterizado por um relacionamento harmonioso, no entanto, entende que naquele período surgiram indícios que sua interação seja crescente para ambos. A autora menciona que, de acordo com estudos desenvolvidos na França, percebeu-se que esta relação apresenta quatro fases distintas. A primeira fase ocorreu no século XVII e se caracterizou pelas motivações de ambientes onde a industrialização ainda não havia chegado ou nos centros turísticos desenvolvidos e beira mar para o banho. Na segunda fase, autora destaca que o turismo era elitista, isso no final do século XIX e início do século XX. Não havia a preocupação com a proteção ambiental. Entretanto, as empresas turísticas limitavam suas ações as redondezas de suas estações. O

turismo de massa marcou a terceira fase, no início da década de 1950, se estendendo até seu apogeu em meados de 1980. Foi uma fase de excessos, com crescimento desordenado, falta de controle de efluentes e esgotos, e construção de vários empreendimentos sem estudos geológicos. A autora reflete que este foi um período desastroso em relação à proteção ao meio ambiente. Na metade dos anos 1980, o turismo passa a ocorrer valorizando as áreas naturais, particularizando a quarta e última fase. O meio ambiente torna-se descoberto, o espírito aventureiro e a educação e respeito a ele, se tornam um novo mercado.

Atualmente há vestígios da terceira fase, porém a preocupação com o futuro das novas gerações e com a minimização dos impactos ambientais nas atividades turísticas é mais latente. O turismo aliado ao meio ambiente consiste na forma de preservação e sensibilização que deve ser atenta desde o setor hoteleiro aos fornecedores. Muitos gestores “não se julgam responsáveis pelos danos ao meio ambiente, pois estão integralmente engajados na venda de produtos e, no seu entender, já arcam com custos promocionais bastante elevados” (RUSCHMANN, 1997, p.25), entretanto é nítido que o desenvolvimento sustentável e pautado em preservação ao meio ambiente tem a ganhar tanto profissionais do setor, além dos visitantes e colaboradores do empreendimento.

Durante a década de 1980, o paradigma do desenvolvimento do turismo convencional foi substancialmente substituído para uma nova forma de desenvolvimento de destinos: o turismo sustentável (HUNTER, 1997). O turismo sustentável destaca-se como uma atividade de grande potencial que pode ser condizente com o processo de desenvolvimento de uma região, permitindo o crescimento econômico socialmente justo, aliado à conservação dos recursos naturais, à valorização da identidade cultural da sociedade e contribuindo para a melhoria das condições de vida dos moradores locais e demais envolvidos da atividade.

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

Segundo Amazonas (2014) no surgimento do tema, diversas críticas foram feitas pelos movimentos sociais e ambientais quanto ao “economicismo” do desenvolvimento/crescimento, acreditando não ser possível atender às promessas do desenvolvimento econômico, com relação à superação das desigualdades sociais e os limites de utilização dos recursos naturais.

O fenômeno turístico requer a incorporação de princípios éticos e sustentáveis de planejamento, que implica em reconhecer os problemas sociais, a diversidade cultural, a

dinâmica ambiental, as peculiaridades locais e a especificidade dos destinos. O turismo sustentável deve ser considerado como um modelo adaptável capaz de se adequar amplamente em diferentes situações e articular diferentes finalidades em termos de utilização dos recursos naturais (HUNTER, 1997).

Conforme Pires (1998) o conceito de desenvolvimento sustentável advém das reflexões acadêmicas, ideológicas e tecnológicas sobre o processo atual de desenvolvimento social e econômico. O reconhecimento e a valorização dos temas tais como, os problemas sociais e ambientais, as críticas ao purismo economicista, o intercâmbio entre sociedades e nações, o aprimoramento da consequência ambiental, o respeito ao meio ambiente, o respeito às singularidades culturais, a relação entre homens e a qualidade de vida, têm levado à discussão e proposição do denominado “desenvolvimento sustentável”. Podemos observar que as abordagens que resultam do interesse e da preocupação em conceber o turismo sob a ótica do desenvolvimento sustentável, bem como os seus desdobramentos socioeconômicos e ambientais, sob a averiguação da sustentabilidade, vêm proporcionando inúmeras contribuições à reflexão e ao debate a respeito do mérito, bem como os rumos que se apresentam para esta atividade.

A proposta de compromisso com a preservação do meio ambiente, para as atuais e futuras gerações, é associável com o conceito de desenvolvimento sustentável, o que deixa a lacuna, se de fato, este desenvolvimento não vem a ser utópico. O mundo com diversas complexidades, com sustentabilidade exige integração de forma organizada, entre governo, sociedade e entidades públicas e etc.

Os desafios reais do desenvolvimento sustentável são pelo menos tão heterogêneos e complexos quanto as adversidades de sociedades humanas e de ecossistemas naturais em todo o mundo. Como um conceito, sua maleabilidade permite permanecer na ideia aberta, dinâmica e envolvente que pode ser adaptada a servir em muitas diferentes situações e contextos no espaço e no tempo. Do mesmo modo, a abertura de interpretações permite aos participantes de múltiplos níveis de local a global, de diversos setores da atividade em instituições de governo, negócios e da sociedade civil a redefinir e reinterpretar seu significado para adequar a sua própria situação (KATES; PARRIS; LEISEROWITZ, 2005).

Ainda, em 1987 o termo “desenvolvimento sustentável” ganhou definição no Relatório *Brundtland*, documento produzido pela Organização das Nações Unidas (ONU), que trouxe novo olhar para o conceito de desenvolvimento, na perspectiva de transformar os padrões de produção e consumo globalmente (HANAI, 2012). Entretanto, foi em torno da década de 1990 que a *indústria verde* ganhou impulso, com o surgimento dos sistemas de gestão

ambiental, contabilidade ambiental e o conceito de Ecoeficiência (FREITAS; ALMEIDA, 2010).

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

Entretanto, segundo Dias (2007), é necessário reforçar que o relacionamento do turismo com o meio ambiente é bastante complexo. Envolve muitas atividades que podem ter efeitos ambientais adversos. E muitos desses impactos estão ligados à construção de obras de infraestrutura, como as rodovias e os aeroportos, e as instalações turísticas, incluindo resorts, hotéis, restaurantes, pontos comerciais, áreas de lazer, marinas etc., que são fundamentais para o desenvolvimento turístico. Por outro lado, o turismo tem o potencial de contribuir para que as pessoas compreendam melhor as questões ambientais, desse modo ampliando a conscientização desses problemas, pois isso faz com que as pessoas tenham um contato mais próximo com o meio ambiente natural, esse contato leva a consciência do valor na natureza e faz com que as pessoas adotem comportamentos e atitudes ambientalmente conscientes para preservar o meio ambiente.

O autor pontua, que para ser sustentável em longo prazo, o turismo deve incorporar os princípios e práticas do consumo sustentável. O que inclui o desenvolvimento de uma demanda de consumo por produtos que foram feitos utilizando técnicas de produção limpas, e por serviços – incluindo serviços turísticos – que são oferecidos de forma a minimizar os impactos ambientais. Os negócios turísticos e outros relacionados com o turismo consomem uma enorme quantidade de bens e serviços; caso sejam utilizados somente os que forem produzidos ou oferecidos de modo ambientalmente sustentável, do início ao fim do processo, poderá haver um enorme impacto positivo no meio ambiente do planeta.

Atualmente, tanto as organizações públicas como privadas de todo o mundo buscam a regulamentação e a adequação das atividades econômicas que causam impactos ambientais (FREITAS; ALMEIDA, 2010). Para o segmento industrial e para o de prestação de serviços, o cenário é o mesmo: ambos estão buscando inserir a dimensão ambiental em suas atividades (JABBOUR; SANTOS, 2006).

4 GESTÃO AMBIENTAL E TURISMO

4.1 Breve Histórico sobre Gestão Ambiental

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

A eficiência dos processos produtivos e a maximização dos lucros foram à única preocupação das organizações neste período e, até certa altura, nos séculos seguintes (somente por volta dos anos 1960), a mentalidade do empresariado acerca da finitude dos recursos começou a mudar.

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

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

A crise energética dos anos 1970, ocasionada pelo aumento do preço do petróleo no comércio mundial, fez surgir uma necessidade de desenvolvimento de novas fontes de energias (renováveis) e em vários países a adoção de práticas de racionalização de energia tornou-se uma obrigação. Na sequência cronológica, a legislação ambiental começou a tomar corpo e na década de 1970, nos EUA, diversas leis foram criadas, como a que obrigava os grandes empreendimentos que viessem a se instalar que apresentassem um Estudo de Impactos Ambientais (EIA), além da criação da Lei do ar puro (*Clean Air Act*), Lei da Recuperação e Conservação de Recursos (*Resource Conservation and Recovery Act*), entre outras (GONÇALVES, 2004).

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

das empresas na tomada de atitudes que atendessem à legislação, somente veio a ocorrer nos anos 90, após a formulação da Constituição Federal de 1988.

Como aponta Donaire (2012, p. 67), “[...] no Brasil a preocupação com a variável ambiental, por parte das empresas, que tenha resultado em alterações em suas estruturas organizacionais é relativamente recente, não atingindo, em sua grande maioria, 15 anos de existência”. Empresa e meio ambiente até poucas décadas atrás, eram vistos pelos gestores como termos antagônicos (CLAVER et al., 2007). Porém, o que se tem visto nos últimos anos há um aumento da conscientização sobre as questões ambientais em todo o mundo por parte dos governos, grupos de defesa, empresas e o público em geral diante dos problemas ambientais globais, amplamente reconhecidos, decorrentes de mais de um século de desenvolvimento industrial, e que exigem soluções imediatas (BANERJEE, 2001). Assim, diante da constatação de que os padrões predominantes de produção e consumo, aprimorados ao longo do século XX, tem se tornado insustentáveis, as preocupações com a questão ambiental ganham espaço nas agendas públicas e privadas em todo o planeta (FONSECA; MARTINS, 2010), caracterizando um novo cenário, em que meio ambiente e empresa apresentam uma forte relação.

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

4.2 Sistema de Gestão Ambiental

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

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

Mediante a pesquisa feita há dois anos atrás sobre a busca de implementação de sistema de gestão ambiental em hotéis de São Luís, percebe-se que há uma lacuna nesse

questo nos meios de hospedagem no Maranhão, nenhum deles possui sistema implantado. Surge daí a necessidade de buscar tais conceitos em organizações nacionais, para quem sabe num futuro próximo, estes possam ser de fatos concretizados.

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

Desta forma, os Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs) surgiram como ferramenta a ser utilizada pelas empresas para a adoção de práticas ambientais sistemáticas, elaboradas de acordo com a política ambiental da organização e delineadas de acordo com os objetivos e metas ambientais a serem atingidos pela empresa.

A norma brasileira NBR ISO 14001: Sistemas da Gestão Ambiental, especifica os requisitos de um sistema de gestão ambiental que capacite uma organização a desenvolver e implementar políticas e objetivos que levem em consideração requisitos legais e informações sobre aspectos ambientais significativos (ABNT, 2004, p.5). Como esta norma não define a forma ou o grau que os SGAs devem alcançar, ela permite que as empresas desenvolvam suas próprias soluções para o atendimento das exigências da norma, podendo ser adaptados por empreendimentos de qualquer região ou porte (OLIVEIRA; SERRA, 2010). Ainda segundo estes mesmos autores, um SGA pode ser definido como uma metodologia na qual as organizações atuam de maneira estruturada sobre suas atividades para assegurar a proteção do meio ambiente – elas definem os impactos das suas operações e propõem ações para reduzi-los.

Um SGA fornece uma estrutura para gerenciamento das responsabilidades ambientais, de forma que se tornem mais eficientes e mais integradas nas operações de negócios em geral. Sistemas de gestão ambiental são baseados em normas, que especificam um processo para continuamente atingir um desempenho ambiental melhorado e para estar em conformidade com a legislação.

Antes de se analisar os Sistemas de Gestão, é importante saber “o porquê” de se implantar um SGA e quais os seus benefícios. Conforme Campos (2004, p.09):

É importante se implantar para assegurar que os ambientes permaneçam atraentes e saudáveis para clientes, evitar riscos à saúde dos empregados e cliente; diminuir custos e evitar riscos ambientais, garantir a manutenção dos recursos naturais, reduzir a poluição, alcançar a conformidade legal; atrair novos investimentos e gerar diferencial competitivo.

Cada vez mais, as empresas vêm buscando os benefícios que os padrões podem favorecer a organização. O grande desafio do setor hoteleiro é incorporar esses processos efetivamente nas suas ações, de fato como importante fator estratégico e também, fomentando o planejamento das contribuições à sociedade e agregando contribuições positivas ao hotel.

E a autora continua:

Os benefícios gerados são diferencial competitivo; melhoria na imagem; conquista de novos mercados – novas oportunidades de negócios; minimização dos custos; aumento da eficiência operacional através da diminuição ou eliminação dos desperdícios; conquista da conformidade legal e cumprimento de padrões ambientais ao menor custo; melhoria organizacional; gestão ambiental sistematizada; conscientização ambiental dos funcionários, relacionamento de parceria com a comunidade; minimização dos riscos, atendimento às exigências legais globais e locais; segurança das informações para administradores, investidores, parceiros e órgãos fiscalizadores; minimização dos acidentes e passivos ambientais; atenção à dimensão social e identificação e superação das vulnerabilidades. (CAMPOS, 2004, p.09)

Um dos benefícios gerados com o diferencial competitivo, de acordo com a autora, são minimização de custos e por sua vez, a diminuição dos desperdícios. Ponto esse, essencial para as organizações. Entretanto, um número pequeno tenha no seu processo administrativo de gestão implementada, ações voltadas diretamente à temática ambiental.

4.3 Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem

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

A questão ambiental é sempre assunto no turismo, pois é um setor que possui facilmente afetado pelas mudanças provocadas nos entornos natural, cultural, social e econômico. A ação predatória que tem marcado a atividade do turismo, especialmente no passado, vem sendo freada graças a uma pressão cada vez maior da sociedade, principalmente em relação às agressões ao meio ambiente. Castelli (2006, p. 129) destaca que há pressões vindas de especialistas, de meios de comunicação, de entidades governamentais e de entidades não governamentais. Além disso, já existem campanhas promocionais realizadas

por empresas visando à preservação do meio ambiente. Muitas dessas empresas já adquiriram certificações internacionais nesse quesito.

Dias (2011, p.104) ressalta que “o sistema de gestão ambiental é um conjunto de responsabilidades organizacionais, procedimentos, processos e meios que se adotam para a implantação de uma política ambiental em determinada empresa [...]”.

Com o objetivo de entender os princípios fundamentais da gestão ambiental, existem passos que podem ser seguidos por uma organização que tem interesse em adotar tal política.

Incluir a gestão ambiental nas prioridades da empresa; como prioridade estas podem tornar padrão, ter sempre diálogo, com as partes interessadas, de modo permanente dentro e fora da empresa, verificar as leis e normas ambientais ligadas e aplicáveis às atividades, produtos e serviços da empresa, empenhar e empregar as práticas de proteção ambiental com clara definição de responsabilidades, iniciar processo de aferição das metas de desempenho ambiental (ALMEIDA, 2002, p.107-108 apud REIS, 1996).

O autor continua:

Disponibilizar continuamente recursos financeiros e técnicos apropriados para alcançar metas e avaliação do desempenho ambiental; avaliar rotineiramente o desempenho ambiental da empresa em relação às leis, normas e regulamentos, implantar programas permanentes de auditoria do sistema de gestão ambiental, para identificar oportunidades de aperfeiçoamento do próprio sistema de gestão ambiental; compatibilizar o sistema de gestão ambiental com outros sistemas de gerenciamento da empresa, tais como saúde, segurança, qualidade, finanças e planejamento (ALMEIDA, 2002, p.107-108 apud REIS, 1996).

A tendência mundial está caminhando cada vez mais para os mercados globalizados e também às iniciativas privadas (DIAS, 2011). Esta nova realidade obriga as empresas a terem maiores responsabilidades nos âmbitos sociais, ambientais e econômicos.

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

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

Em contraponto, Bohdanowicz (2005) aponta que o desenvolvimento do turismo e, em consequência, da hotelaria, depende constantemente da qualidade ambiental e disponibilidade de recursos naturais, visto que a maioria dos destinos turísticos é dependente. Desta forma, nota-se a importância de práticas de preservação e conservação, que visem o cumprimento da legislação e também à manutenção das atividades e serviços oferecidos pelo turismo. A demonstração de um desempenho ambiental correto surge não apenas pela necessidade do atendimento à legislação ambiental, mas também devido à mudança de comportamento do consumidor que, cada vez mais, procura informações sobre a forma como os produtos e serviços são produzidos e de que forma afetam o meio ambiente, além da cobrança por parte de fornecedores e outros parceiros comerciais das organizações (OLIVEIRA; SERRA, 2010).

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

O crescimento da consciência ambiental é notado entre o recente aumento na quantidade de hotéis rotulados ‘*green*’ [verde], bem como na expansão dos estudos deste tema, que busca não só o conhecimento deste novo segmento do setor hoteleiro, mas também a compreensão do perfil do seu consumidor, abordando seu comportamento, disposição de pagar mais por iniciativas sustentáveis, influência das ações ecologicamente corretas na tomada de decisão do hóspede, dentre outros (MANAKTOLA; JAUHARI, 2007; HAN; HSU; LEE, 2009; BARBER, 2014; KANG et al., 2012).

No Brasil, a norma ABNT (2014) derivada da NBR ISO 15401, trata sobre os meios de hospedagem: Sistema de Gestão de Sustentabilidade – Requisitos. Ela traz a normatização da sustentabilidade do turismo e as orientações para a implementação de um sistema de certificação de qualidade ambiental: esta norma estabelece critérios mínimos de desempenho em relação à sustentabilidade e permite ao empreendimento formular um política e objetivo que levem em conta os requisitos legais, os impactos ambientais, socioculturais e econômicos. (ABNT, 2014). A aplicação da norma busca resultados que podem propiciar ao empreendimento, contribuir ativamente para a conservação, revitalização e recuperação dos recursos naturais, para obter resultados econômicos com ética, valorizando a justiça social e as culturais locais, para a legitimidade política e interação com as demais integrantes da cadeia produtivas do turismo de forma a buscar a sustentabilidade com abrangência setorial e geográfico.

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

Primeiro, os operadores acreditam que operar de forma ambientalmente correta será a coisa certa a fazer. Segundo, outros operadores irão adotar essas práticas em virtude da regulamentação governamental. Por último, pelo fato de que, no futuro, muitos hóspedes irão demandar atitudes ambientalmente corretas. (ENZ; SIGUAW, 1999, p.72)

A partir do exposto por Enz e Siguaw (1999), podemos perceber que esta já é uma realidade atual e que a regulamentação governamental já existe, apesar da pouca eficiência dos órgãos fiscalizadores em garantir o cumprimento das mesmas, e ainda, que grande parte dos hóspedes demanda atitudes dos empresários voltadas à resolução dos problemas ambientais existentes, além de que, já existe um novo olhar por parte dos operadores, com relação aos problemas ambientais e a importância em mitigá-los.

De acordo com Dias e Vieira Filho (2006, p. 87) esses sistemas usados no gerenciamento de hotéis, trará recursos para utilizar a produção como uma vantagem competitiva, já que aumentará a Ecoeficiência e reduzirá o risco humano e do meio ambiente.

Essa é uma prática que exigirá mecanismo de “comando-e-controle”, auto regulação e instrumentos de mercado (ALMEIDA, 2002, p. 80). Observam-se por meio do comando-e-controle as regulamentações governamentais com padrões e formas de monitoramento já definidos. Tem-se no auto regulação iniciativas das próprias empresas para monitoramento próprio, com metas de redução e diminuição da poluição e resíduos. Um exemplo claro de auto regulação é a proposta do sistema de certificação como as normas ISO (ALMEIDA, 2002, p. 80).

Passível de exemplo é possível citar três tipos de sistemas de gestão ambiental existentes dentro da hotelaria brasileira: a Produção Mais Limpa (P+L); Sistemas de Gestão Ambiental Independentes; e o Sistema Ambiental baseado na norma série ISO 14000 (GONÇALVES, 2004). Tendo como base estes três tipos de sistema de gestão ambiental buscou-se investigar a existência ou não de aplicação de algum dos modelos apresentados pelo autor, em hotéis de médio e grande porte de São Luís/MA.

Kanni (2004, p.106-107) explana sobre a importância do processo de certificação, pois ele:

[...] subentende a adoção de um sistema-padrão de aceitação internacional e com rígidos critérios de qualidade. Este status qualifica a organização, bem como seus produtos e serviços, para competir em mercados consumidores mais exigentes e representa, portanto, um diferencial diante da oferta concorrente, dando à organização vantagens competitivas.

Segundo Fresner (1998 apud GONÇALVES, 2004, p.85) “Produção Mais Limpa (P+L) é uma estratégia preventiva que visa minimizar os impactos dos processos e produtos no meio ambiente”. Portanto, tem como objetivo conscientizar as organizações sobre a importância de se prevenir a poluição e diminuir o desperdício usando eficientemente os recursos.

Dias (2011), ressalta que a produção que mais limpa deve adotar alguns procedimentos específicos. São eles:

Produção: devem-se ser conservadas as matérias-primas como, energia e água, eliminar os materiais tóxicos e perigosos, reduzir a quantidade e toxicidade das emissões dos resíduos;
 Produto: deve-se reduzir o impacto ambiental, durante todo o ciclo do produto, ou seja, desde a extração da matéria prima, manufatura, consumo, uso e descarte;
 serviços: devem-se incorporar as preocupações ambientais desde o projeto até o fornecimento dos serviços.

O sistema de gestão ambiental independente, de acordo com Gonçalves (2004), são os sistemas que são desenvolvidos por meios de hospedagem ou redes hoteleiras, que elaboram normas e métodos próprios para gerenciar água, energia e reciclagem.

Em relação aos sistemas de gestão ambiental baseados nas normas *International Organization for Standardization (ISO)* [Organização Internacional para Padronização] 14000. Dias (2011, p. 104-105) ressalta que “as normas ISO são normas ou padrões [...] que buscam estabelecer ferramentas e sistemas para a administração ambiental de uma organização. [...] tais como a auditoria ambiental e a análise do ciclo de vida”.

Sendo assim, o sistema de gestão ambiental deve atuar dentro da organização como um todo, objetivando o desempenho ambiental do empreendimento hoteleiro em busca da sustentabilidade ambiental da localidade. Portanto, a gestão ambiental é o caminho para a sustentabilidade ambiental dentro de um empreendimento, pois sem ela não é possível alcançá-la (DIAS, 2009; GONÇALVES, 2004; ALMEIDA, 2002).

Muitas empresas têm buscado gradativamente assumir maior responsabilidade com o meio ambiente; porém é necessário planejamento nas ações, sensibilização sobre o tema com os gestores, colaboradores e hóspedes. Muitos hotéis utilizam de práticas como forma de diminuir custos; com o melhor uso da água, energia e resíduos sólidos produzidos, por não

haver obrigatoriedade de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), nossa pesquisa se baseou na realidade da capital do Maranhão, com hotéis de médio e grande porte com ações e práticas sustentáveis.

5 SUSTENTABILIDADE NA PERSPECTIVA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

A sustentabilidade e o meio ambiente são temas que estão ganhando maior abrangência à medida que os discursos sobre o desenvolvimento das nações e o futuro do planeta são colocados em pauta, levando a que preocupação com as questões ambientais ganhem espaço nas agendas públicas e privadas, globalmente (FONSECA; MARTINS, 2010). A maior atenção com o meio ambiente ampliou-se com a realização da Conferência de Estocolmo, em 1972, que resultou na elaboração do Relatório Limites do Crescimento.

Ainda, em 1987, o termo “desenvolvimento sustentável ganhou definição no Relatório *Burdland*, documento produzido pela Organização das Nações Unidas (ONU), que trouxe novo olhar, para o conceito do desenvolvimento, na perspectiva de transformar os padrões de produção e consumo globalmente (HANAI, 2012).

A sustentabilidade consiste na visão de Sancho (2001), “na capacidade de satisfazer necessidades presentes sem comprometer a possibilidade de satisfações das gerações futuras”. Esta sustentabilidade na atividade turística, dentro do qual atuam os hotéis e outras empresas do trade, está na dependência da sustentabilidade econômica, ecológica e sociocultural. Estes fatores estão, entre si, inter-relacionados e interdependentes. Assim percebemos que as práticas hoteleiras devem ser de fato planejadas, levando em consideração a proteção ambiental.

Maia (2012, p. 27) esclarece que “O termo sustentabilidade foi ampliado, pois inicialmente, a noção de sustentabilidade referia-se apenas à preservação do meio ambiente natural do planeta. Atualmente, mesmo com a abrangência do conceito, as questões ambientais permanecem com base para todas as definições relacionadas ao tema. A expansão da definição de sustentabilidade inclui no desenvolvimento sustentável, quatro requisitos básicos interdependentes que devem constituir em equilíbrio: adequação ambiental, viabilidade econômica, justiça social, aceitação cultural”. Segundo o contexto atual, o Turismo e a Hotelaria têm se moldado a este conceito de sustentabilidade, e tornam-se um referencial aos serviços prestados. As ações ambientais realizadas por parte das empresas turísticas têm contribuído para a qualidade de vida dos colaboradores das organizações, assim como das comunidades em que atuam, exercendo essa prática como ferramenta do marketing turístico.

É notável, no contexto atual, que a gestão turística deve apresentar-se de forma consciente com suas práticas profissionais que se encontram evidentes nas transformações do meio natural e social. Por isso, entende-se que a implementação de ações socioambientais por

parte das empresas hoteleiras tem contribuído diretamente, não apenas para melhorias na qualidade de vida dos colaboradores das organizações, assim como da comunidade na qual está atua.

As grandes cadeias hoteleiras, como a Hilton International, *InterContinental Hotel Group* (IHG), *Accor*, entre outras, demonstram alguns sinais de preocupação com o meio ambiente. Mas, segundo Middleton e Hawkins (op. cit.), o IHG, em conjunto com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo, foi pioneiro na aplicação dos princípios do desenvolvimento sustentável. (AMAZONAS, 2014)

Valle (2002, p. 29) qualifica que o desenvolvimento sustentável significa atender as necessidades da geração atual sem comprometer o direito das futuras gerações atenderem as suas próprias necessidades. Nessa definição estão embutidos dois conceitos com os quais precisaremos doravante conviver. O primeiro é o conceito das necessidades, que podem variar de sociedade para sociedade, mas que devem ser satisfeitas para assegurar as condições essenciais de vida a todos, indistintamente. O segundo conceito é o de limitação, que reconhece a necessidade de a tecnologia desenvolver soluções que conservem os recursos limitados atualmente disponíveis e que permitam renová-los à medida que sejam necessários às futuras gerações. O desenvolvimento sustentável deve, portanto, assegurar as necessidades econômicas, sociais e ambientais, sem comprometer o futuro de nenhuma delas.

O consumo sustentável deve basear-se na utilização de produtos e serviços que:

Atendam às necessidades básicas da geração presente; proporcionem uma melhor qualidade de vida; minimizem o uso de substâncias e materiais tóxicos na elaboração do produto ou prestação do serviço; minimizem a geração de resíduos e poluentes durante o ciclo de vida do produto e do serviço; (VALLE, 2002)

E também,

Revisão os projetos de produtos e respectivas embalagens, alinhando-se com os novos paradigmas do desenvolvimento sustentável; revisão das técnicas e dos processos de produção, ajustando-os as novas exigências ambientais; racionalização no transporte e na distribuição de produtos e serviços; introdução de novos hábitos de consumo, migrando dos bens materiais para os serviços – comunicação à distância em vez de deslocamento físico, prática de esportes naturais, ecoturismo. (VALLE, 2002)

Pode-se dizer que vivemos uma utopia do desenvolvimento sustentável? Ainda existem muitos desafios relacionados à temática a serem ultrapassados, entre eles, a proposta de compromisso com a preservação do meio ambiente para as atuais e futuras gerações como

parte do conceito de desenvolvimento. E principalmente as empresas que muitas vezes fazem ações pontuais, e não dão continuidade, assim como a sociedade que está longe da prática, mas muito prega a teoria em diversos setores. Muitas utilizam do “marketing verde” para chamar mais clientes e o termo “sustentabilidade ambiental” torna-se banal.

Valle (2002, p.31) descreve que esse esforço em prol do desenvolvimento e do consumo sustentáveis não pode prescindir das atividades produtivas e, em especial, da produção industrial. Muitas das necessidades humanas atuais somente podem ser atendidas por meio de bens e serviços industrializados, em razão dos elevados volumes consumidos. O aumento populacional agrava essa dependência. Mesmo os bens provenientes da atividade agrícola requerem hoje a contribuição da indústria, pelo fornecimento de maquinário, fertilizantes e produtos agroquímicos. O autor continua observando é inadequado imputar a indústria todo o ônus da poluição gerada pelas atividades produtivas. E pontua que é necessário, portanto, internalizar os custos ambientais nos custos dos produtos e serviços, mas ao mesmo tempo compensar, mediante uma adequada gestão ambiental, esses acréscimos pela Ecoeficiência e racionalização da produção. Vale (2002), lembra que, afirmar que a proteção ambiental implica necessariamente aumento de custos dos produtos e serviços é uma falácia na maioria dos casos.

Castelli (2006, p.132) pondera que no turismo podemos perceber que a comunidade local de um núcleo receptor de turistas, possui um papel importante a desempenhar na conservação de todos os insumos que integram o produto turístico oferecido pela região. Diante disso, pontua que é importante que, em uma primeira etapa, se prepare a comunidade para saber receber o impacto do turismo. Se a comunidade local não for despertada para sentir-se orgulhosa de todos os seus valores tanto naturais quanto históricos e culturais, ela será certamente “engolida” pelos fluxos turísticos.

Para Castelli (2006, p. 133) os gestores de entidades públicas e privadas, ao tomarem decisões para implementar o turismo, devem estar cientes que elas necessitam vir ao encontro da satisfação das necessidades das pessoas, sem perder de vista a satisfação das necessidades das gerações futuras. Nesse sentido, os gestores, ao planejamento o desenvolvimento do turismo, precisam, obrigatoriamente, tomar decisões políticas de longo prazo. Não raro, são decisões complexas e duras de serem tomadas. Assim, o turismo deve ser planejado de maneira sustentável, levado em consideração à proteção do meio ambiente.

A questão ambiental é sempre assunto no turismo, pois é um setor que possui facilmente afetado pelas mudanças provocadas nos entornos natural, cultural, social e econômico. A ação predatória que tem marcado a atividade do turismo, especialmente no

passado, vem sendo freada graças a uma pressão cada vez maior da sociedade, principalmente em relação às agressões ao meio ambiente. Castelli (2006, p. 129) destaca que há pressões vindas de especialistas, de meios de comunicação, de entidades governamentais e de entidades não governamentais. Além disso, já existem campanhas promocionais realizadas por empresas visando à preservação do meio ambiente. Muitas dessas empresas já adquiriram certificações internacionais nesse quesito.

Todas essas ações têm contribuído para a formação de uma consciência maior sobre a preservação do meio ambiente. Julgamos que esse mesmo empenho deva ser direcionado também para a preservação do patrimônio histórico e cultural, também insumos do produto turístico. O meio ambiente é “como algo que começa dentro de cada um de nós, alcançando tudo que nos cerca e as relações que estabelecemos com o universo” (CAVALCANTI, 1997, p. 26). Assim, é possível trabalhar modos de vida e atividades econômicas sem profundos impactos na capacidade da natureza de renovar e de manter vida.

Entretanto, Valle (2002, p. 29) remete a destruição da camada de ozônio, o efeito estufa, a perda da biodiversidade, as chuvas ácidas, a degradação das florestas, a desertificação, a contaminação dos mares, o esgotamento dos recursos hídricos, o estresse urbano e o crescimento populacional descontrolado como alguns exemplos da globalização da questão ambiental, que passou desse modo a requerer soluções também globais. Esta globalização da questão ambiental exige maior rapidez nas ações e respostas cada vez mais eficazes. A contaminação dos organismos vivos em decorrência da poluição dos solos, do ar e das águas sempre ocorreu de maneira gradativa, muitas vezes de forma quase imperceptível.

Desta forma, de acordo com Sloan, Legrand e Chen (2013, p.22), a sustentabilidade na hotelaria é:

[...] a operação de hospitalidade que gere seus recursos de tal forma que os benefícios econômicos, sociais e ambientais são maximizados a fim de atender as necessidades da geração presente enquanto protege e aumenta as oportunidades para as gerações futuras.

Para Sloan, Legrand e Chen (2013), a hotelaria em geral observou a necessidade de reduzir os impactos gerados pelo setor, pois como estão entre os maiores poluidores dentro do setor de serviços, possuem um potencial significativo para diminuir os danos causados ao meio ambiente, e assim surgiu os hotéis verdes.

Segundo os autores, hotéis verdes, “[...] são propriedades ambientalmente sustentáveis cujos gestores estão ansiosos para instituir programas que economizam água, economizam

energia e reduzem os resíduos sólidos, poupando dinheiro para ajudar a proteger a nossa única terra” (SLOAN; LEGRAND; CHEN, 2013, p. 23).

No Brasil, temos iniciativas parecidas, como é o caso do Verde Green Hotel, localizado no estado da Paraíba, e foi inaugurado em 2008. O empreendimento é premiado por seis anos consecutivos, desde 2012, com o Certificado de Excelência TripAdvisor. Este prêmio reconhece os estabelecimentos que recebem pontuações excelentes dos viajantes no site, que é o maior portal de viagens do mundo com milhões de opiniões e comentários. Fomos eleitos em 2013, também pelo TripAdvisor, um dos 25 Melhores Hotéis do Brasil. Em 2015, receberam o Selo Ecolíderes - Nível Ouro, um programa desenvolvido pelo TripAdvisor que premia os hotéis e pousadas comprometidos com práticas sustentáveis, facilitando a pesquisa e a reserva dos viajantes que procuram uma hospedagem voltada para a sustentabilidade.

E um exemplo, no estado do Maranhão, é a Baluarte Pousada e Ecoturismo, localizada na cidade de Tutóia, e que buscam o compromisso com o avanço do turismo sustentável na região. Receberam o certificado de excelência pelo TripAdvisor no ano de 2016, além de que a Baluarte Pousada e Ecoturismo venceu recentemente o Prêmio Braztoa de Sustentabilidade 2017/2018. Este prêmio avalia empresas e outras organizações do setor de turismo que investem no desenvolvimento de iniciativas mais sustentáveis para o setor. A Braztoa (Associação Brasileira das Operadoras de Turismo) anunciou os vencedores do prêmio na noite do dia 30 de outubro de 2017, em cerimônia, em Foz do Iguaçu, segundo o site da prefeitura de Tutóia. (TUTÓIA, 2017)

A recente pesquisa “Futuros da Hotelaria”, realizada pela empresa “Mapie”, em 2016, revelou que 75% dos hóspedes da nova geração, consideram a estrutura ambientalmente sustentável, como um item que faz a diferença no hotel. Por conta disso, muitos hotéis têm que se preocupado em minimizar os impactos ambientais causados por sua operação, visando o meio ambiente, e também a saúde financeira de seu negócio, pois apostar em práticas sustentáveis acaba sendo um investimento a longo prazo.

6 METODOLOGIA

O presente capítulo é apresentado, com os aspectos ligados a metodologia, tipo de pesquisa e procedimento de coleta de dados utilizados.

Na seguinte investigação usou-se da abordagem qualitativa, determinada pela pesquisa exploratória e descritiva, que relata os fenômenos a serem estudados.

Segundo Minayo (2000), a pesquisa qualitativa se caracteriza por trabalhar um universo cheio de significado, motivação, aspirações, crenças, valores e atitudes. Envolve a obtenção de dados descritivos, no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatizando mais o processo do que o produto e se preocupando em retratar as perspectivas que influenciam na experiência do visitante. Possui uma abordagem mais profunda e é feito uma análise do conteúdo.

Fez-se também uso da abordagem exploratória, em que há levantamento bibliográfico, entrevistas e análise destas. Em relação à pesquisa descritiva, as observações são feitas, por meio de análises *in loco*, registra e descreve fenômenos, a fim de estabelecer relações.

Com procedimento investigatório, foi realizado por meio de uma perspectiva exploratória que envolve a busca de conhecimento por meio de pesquisas bibliográficas e documentais em livros, artigos científicos, sites, relacionados à temática abordada. Os questionários foram direcionados aos colaboradores e em todas as entrevistas seguiu-se as perguntas nelas estabelecidas. A coleta dos dados foi primordial para adquirirmos as informações necessárias para a consecução do objetivo da pesquisa. Além do questionário, utilizamos o modelo da observação, a partir de visitas aos equipamentos hoteleiros pesquisados.

As entrevistas foram realizadas com colaboradores dos empreendimentos hoteleiros. Foram entrevistados 04 meios de hospedagem, entre médio e grande porte de São Luís. A partir de 124 UHs e grande porte até 243 UHs. As entrevistas ocorreram entre os dias 06 a 29 de novembro de 2017 nos próprios hotéis e a partir destas visitas foi fundamental para identificação de as características destes meios de hospedagem pesquisados.

O universo da pesquisa foi fundamentado em hotéis de médio e grande porte, por entender que estes são melhores estruturados e, portanto, tenham melhores viabilidades econômicas para a adoção de medidas ambientalmente sustentáveis. Conforme Gonçalves, (2004), os sistemas de gestão ambiental independente, são os sistemas que são desenvolvidos por meios de hospedagem ou redes hoteleiras, que elaboram normas e métodos próprios para gerenciar água, energia e reciclagem. Além de que por conta dos anos da pesquisa, desde 2014, alguns critérios adotados inicialmente, precisaram ser revistos. Pretendia-se inicialmente trabalhar com hotéis inseridos no novo sistema nacional de classificação hoteleira, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Contudo, constatou-se que em São Luís nenhum hotel adotou tal classificação. Partiu-se então para investigar hotéis credenciados à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH/MA). Entretanto, ao longo da pesquisa, observou-se que hotéis renomados não faziam parte dessa associação. Desse modo, optou-se por trabalhar com as categorias de hotéis de médio (a partir de 124 UHs) e grande porte (até 243 UHs).

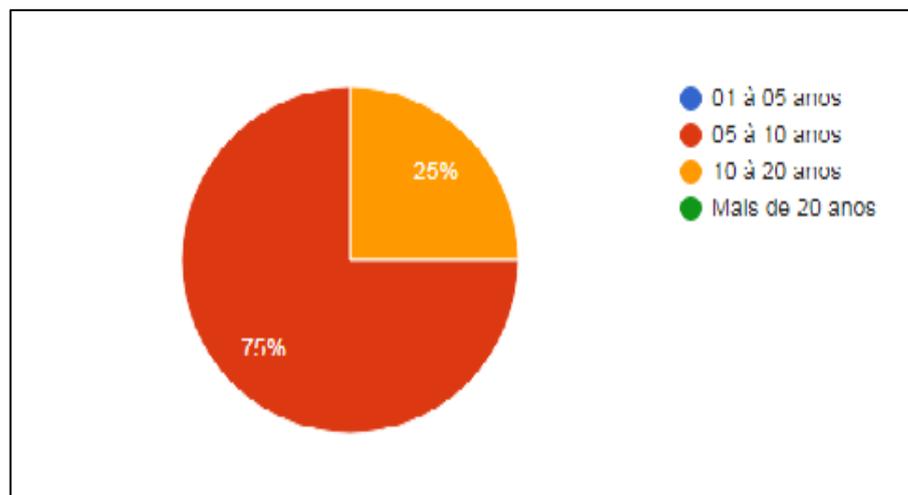
A metodologia adotada para efetividade desta investigação evidenciou as seguintes limitações, em relação à coleta de dados: a possibilidade de omissão de dados relevantes durante a entrevista para a pesquisa, já que a entrevista não usa anonimato, e muitos entrevistados podem omitir alguma informação relevantes no contexto da organização pesquisada.

7 RESULTADOS

A partir daqui iremos apresentar os meios de hospedagem identificando práticas sustentáveis, com intuito de verificar se há ou não no processo de gestão um direcionamento para a variável sustentável nos referidos empreendimentos hoteleiros. Fizeram parte da pesquisa os seguintes hotéis: Brisa Mar Hotel, Grand São Luís Hotel, Luzeiros Hotel São Luís, e Veleiros Hotel.

Contudo, antes de apresentarmos os resultados da pesquisa, destacamos: algumas informações acerca desses empreendimentos. Distribuiu-se a aplicação de questionários de forma a garantir a participação dos quatro hotéis pesquisados, por meio dos seus gestores e/ou colaboradores para uma compreensão mais detalhada das suas diversificações, estruturas, serviços oferecidos e práticas adotadas.

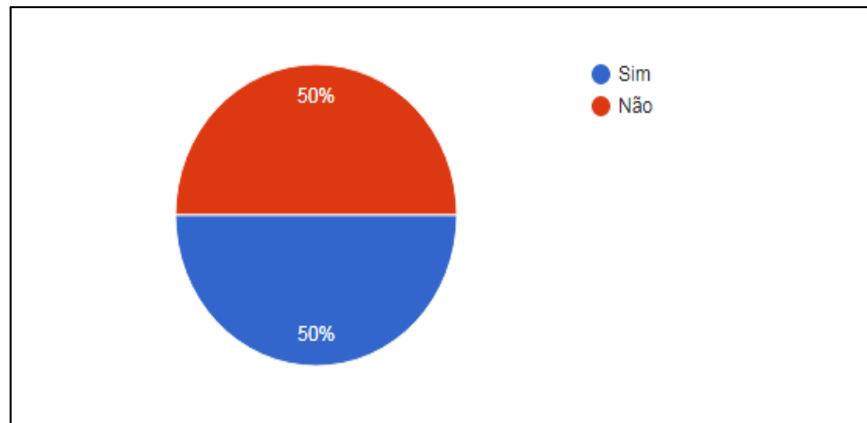
Gráfico 01 – Tempo de Funcionamento dos Empreendimentos Hoteleiros



Fonte: Elaboração própria (2017).

O gráfico 01, apresenta-se o tempo de funcionamento dos meios de hospedagem. Os resultados evidenciam que a maioria dos hotéis pesquisados, 75%, está atuando entre 5 a 10 anos no mercado ludovicense. A amostra de hotéis cuja a existência está entre 10 a 20 anos é bem pequena, representada por 25% dos hotéis alcançados pela investigação. A pesquisa evidenciou que os hotéis em funcionamento entre 05 a 10 anos, são os que mais utilizam práticas e tecnologias sustentáveis, pois as intervenções voltadas para esse propósito já foram pensadas durante os processos de construção e instalação desses equipamentos hoteleiros.

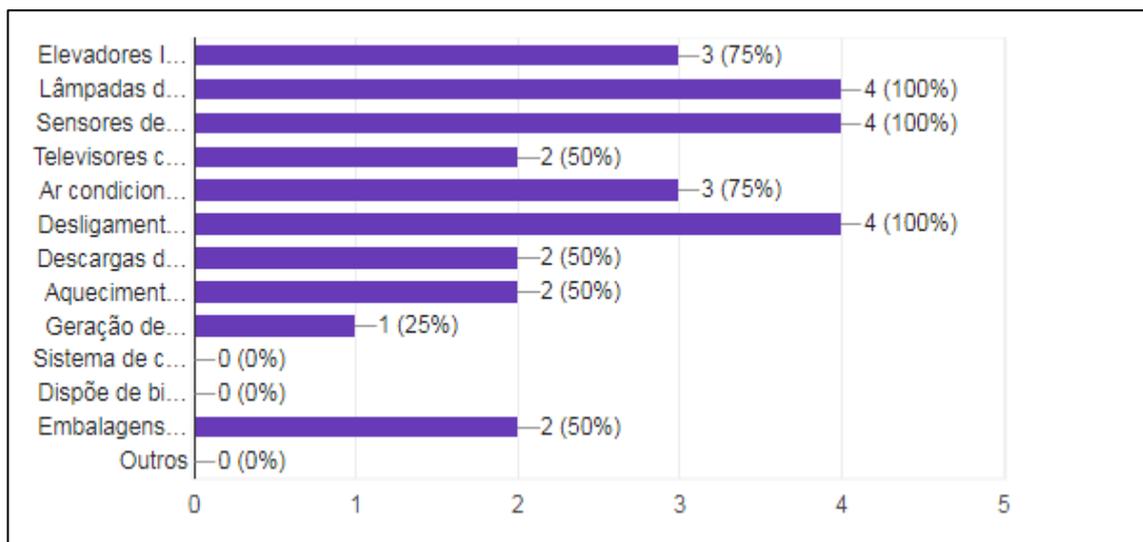
Gráfico 02 – Pertence à Rede Hoteleira



Fonte: Elaboração própria (2017).

O gráfico 02 mostra os resultados quanto à questão organizacional, ou seja, se os hotéis pesquisados pertencem ou não às redes hoteleiras. Os resultados demonstram que 50% dos empreendimentos pertencem às redes hoteleiras, onde os hotéis geralmente obedecem à um padrão na estrutura, no atendimento ao cliente e conseqüentemente, nos processos administrativos em geral. Os demais, 50%, possuem gestão familiar, em que são independentes e têm certa autonomia para controlar e administrar o hotel. A pesquisa evidenciou que de certa forma tanto os hotéis cuja a administração é familiar e quanto os hotéis ligados à alguma rede, demonstraram certa preocupação com a adoção de práticas e tecnologias sustentáveis, conforme serão apresentados nos gráficos seguintes.

Gráfico 03 – Tecnologias Adotadas nos Hotéis



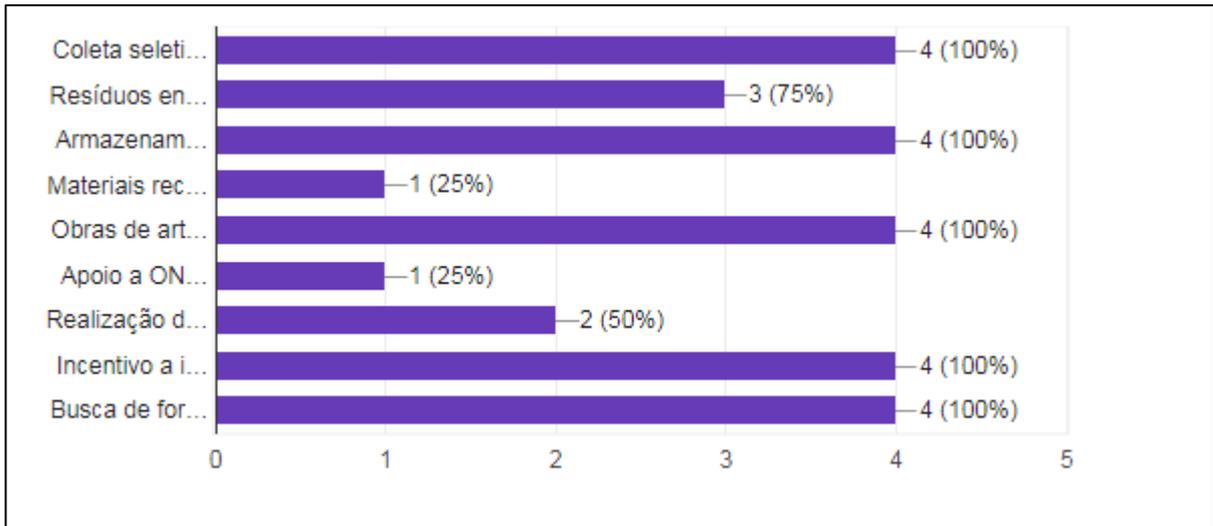
Fonte: Elaboração própria (2017).

O gráfico 03 apresenta-se os resultados quanto à adoção de tecnologias existentes nesses empreendimentos como forma de minimizar o impacto causado sobre o meio ambiente e garantir conforto e qualidade aos hóspedes. As tecnologias investigadas nos empreendimentos hoteleiros foram: lâmpadas de baixo consumo, televisores com baixo consumo, ar condicionado de baixo consumo, descargas de duplo acionamento, aquecimento de água por placas solares, geração de energia elétrica por painéis solares, sistema de captação de água da chuva. Perguntou-se também se os empreendimentos dispõem de bicicletas para os hóspedes e se usam embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros.

A pesquisa evidenciou que as tecnologias adotadas são em sua maioria, relacionadas à redução do consumo de energia elétrica, o que garante economia financeira para esses empreendimentos. O Brisa Mar Hotel, por exemplo, possui gerador por painel solar. Hotéis que geram energia elétrica por painéis solares, têm um ponto positivo, tendo em vista que nossa cidade tem temperaturas altas e possui o céu aberto em maior parte do ano, mesmo no período de chuvas. O que traz benefícios para a organização, com uso de uma energia limpa e renovável, e reduzindo assim os impactos ambientais e conseqüentemente, diminuindo os custos financeiros com a energia elétrica. Tecnologias como: lâmpadas de baixo consumo, sensores de presença e desligamento automático por cartão estão presentes em 100% dos hotéis entrevistados. Esse resultado mostra que tecnologias como estas estão ligadas diretamente com a redução no consumo de energia.

Segundo o gráfico, 75% dos hotéis também possuem ar condicionado de baixo consumo e 50% dos hotéis utilizam televisores de baixo consumo, descargas de duplo acionamento e aquecimento de água por placas solares. Conforme o site, da Astra, os chamados mecanismos duplos são um sistema fracionado, que oferecem ao usuário a possibilidade de dar uma descarga parcial de 3 litros (ideal para limpar o vaso de resíduos líquidos), ou uma descarga total, de 6 litros (ideal para resíduos sólidos). Utilizando os sistemas duplos, evita-se o consumo do volume máximo da caixa, o que proporciona economia média de 35% da água utilizada nas descargas.

Gráfico 04 – Alternativas Adotadas nos Hotéis para Minimização de Impactos



Fonte: Elaboração própria (2017).

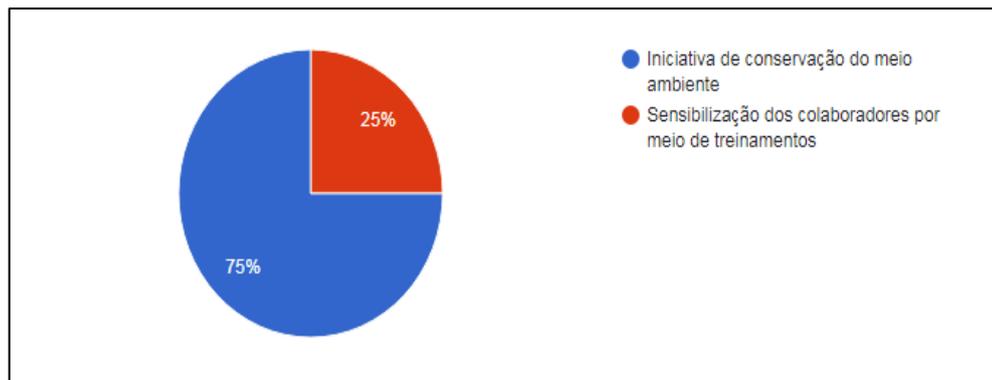
O gráfico 04 buscou-se saber quais destas alternativas são adotadas nos hotéis: coleta seletiva de resíduos sólidos, resíduos enviados a cooperativas, armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha, materiais reciclados na decoração, obras de arte de artistas locais, apoio a ONGs ou projetos ambientais, realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes, incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores, e a busca de fornecedores locais (a menos de 100 km de distância).

Com os resultados obtidos, pode-se notar que, segundo os gestores, os hotéis pesquisados já utilizam, em sua maior parte, destas práticas sustentáveis. O gráfico aponta que alternativas como: coleta seletiva, armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha e obras de arte de artistas locais, estão em 100% dos hotéis pesquisados. Conforme, no Hotel Veleiros, a prática de envio do óleo de cozinha às empresas especializadas é bem recente e acontece quinzenalmente. Evidenciou-se a mesma conduta no Gran São Luís Hotel. Entretanto, vale ressaltar a importância da participação na gestão de resíduos urbanos pelos hotéis, pois quando estes enviam os resíduos para as cooperativas de catadores, reduzem a quantidade de resíduos sólidos destinados ao aterro sanitário e contribuem para a redução de impactos ambientais causados pela destinação incorreta de resíduos, além de colaborarem com o trabalho das cooperativas de catadores.

Outro dado relevante é que 100% dos empreendimentos hoteleiros admitem incentivar as ideias sustentáveis de hóspedes e colaboradores. Por meio de avisos nos quartos, em relação ao uso de toalhas e nos banheiros, sobre o consumo de água. Os colaboradores recebem treinamentos sobre essas temáticas. O incentivo às ideias sustentáveis aos hóspedes e colaboradores pode tornar o hotel muito mais sustentável do que se imagina. Ter uma política

de sustentabilidade ou ações pontuais ambientais em um empreendimento também são essenciais para que a comunidade do entorno e para os colaboradores. E agir também de acordo com os princípios estabelecidos e motivar o empreendimento hoteleiro, alcançando gestores, colaboradores e a comunidade do entorno. O gráfico também reflete que 100% dos hotéis afirmam buscar fornecedores locais, o que fomenta assim, a economia da região, gerando renda à artesãos, agricultores, pequenos empresários e fabricantes locais, ponto importante para a cadeia do turismo e para a economia local. Outro ponto é o apoio as ONGs ou projetos ambientais e sociais, pois a responsabilidade social, por meio de ações socialmente responsáveis trazem melhorias para o entorno. O Brisa Mar Hotel, declarou que apoia projetos sociais como é o caso de creches em que este hotel faz doação de lençóis. E o Veleiros Mar Hotel que utiliza matérias reciclados na decoração.

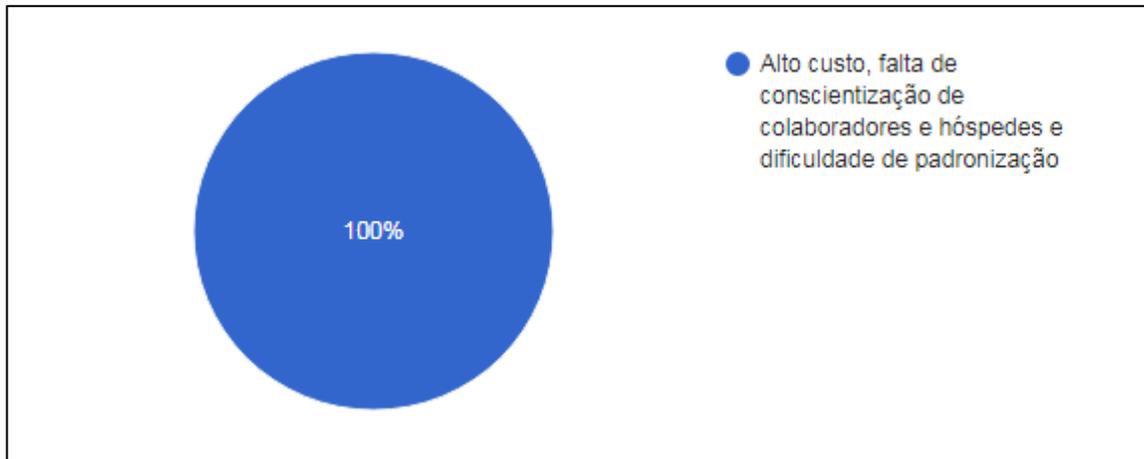
Gráfico 05 – Retorno Positivo por Adotar Práticas/Tecnologias



Fonte: Elaboração própria (2017).

Os resultados obtidos no gráfico 05, demonstram que os colaboradores veem em sua maioria como positivo a adoção de ideias sustentáveis. Percebe-se que 75% avaliam como uma iniciativa de conservação do meio ambiente e de preservação, e 25%, reconhecem ser um ponto importante, por meio de treinamentos, a sensibilização dos colaboradores, em relações às questões ambientais de uma maneira padronizada em suas práticas e tecnologias.

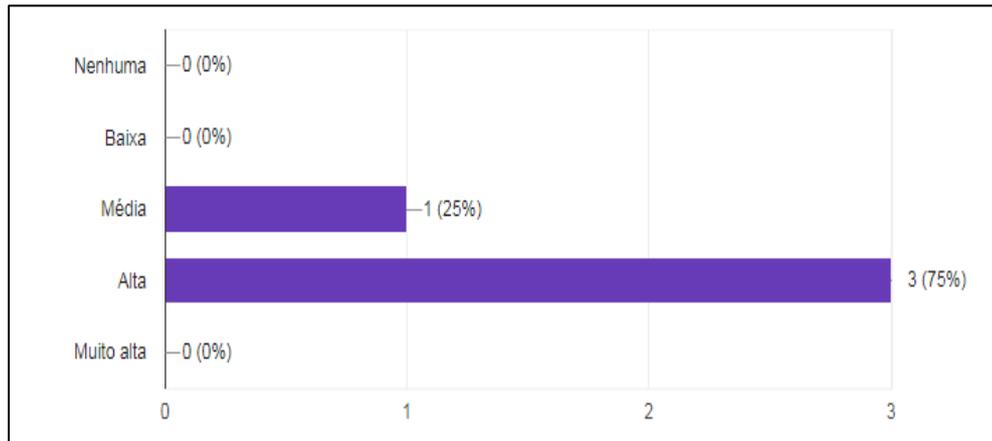
Gráfico 06 – Dificuldades para adotar gestão ambientalmente sustentável.



Fonte: Elaboração própria (2017).

Durante a investigação, observamos que nenhum dos hotéis investigados possuem sistema de gestão ambiental implantado. Dessa forma o questionário buscou identificar quais os principais entraves existentes para que os hotéis envolvidos na investigação não adotem efetivamente uma gestão ambientalmente correta em todos seus processos. Segundo os entrevistados, a justificativa refere-se grande parte ao alto custo, que é visto como empecilho. Outra justificativa apontada com empecilho se dá pela falta de conscientização de colaboradores e hóspedes. Contudo, é oportuno lembrar que havendo uma gestão ambiental implantada os hóspedes e colaboradores irão aderir. Muitas vezes, o empecilho do alto custo se dá pela falta de informações sobre sistemas de gestão ambiental, e pela falta de interesse em buscar alternativas, além de práticas que muitas vezes não são documentadas e padronizadas, principalmente em redes hoteleiras. É importante lembrar que a sensibilização dos colaboradores é algo gradual, que acontece junto à gestão do empreendimento, e um alinhamento de teoria e prática, em todos os setores do hotel, para que conjuntamente possa haver eficiência.

Gráfico 07 – Avaliação da Preocupação dos Hóspedes



Fonte: Elaboração própria (2017).

No gráfico 07, os resultados demonstram a percepção dos colaboradores em relação à preocupação dos hóspedes com as práticas sustentáveis, que segundo o gráfico é alta e que muitos destes, dão *feedback* ao hotel. O gráfico mostra que 75% dos hotéis avaliam como alta a preocupação dos hóspedes com as práticas sustentáveis. Alguns entrevistados relatam que muitos hóspedes têm consciência e trazem ideias aos hotéis, ocorreu no Veleiros Mar Hotel, onde um hóspede sugeriu sobre a reutilização de água da chuva. Também opinam sobre reciclagem dos resíduos sólidos e tem curiosidade sobre as obras de artistas locais, como é o caso do Hotel Luzeiros, que possui obras de diversos artistas maranhenses em sua decoração. Outros hóspedes em contrapartida, não demonstram nenhum interesse pelo assunto, ao contrário pedem para trocar diariamente as toalhas, apesar dos avisos nos quartos. Os colaboradores dos empreendimentos visitados, afirmam que a procura por facilidades associadas com a sustentabilidade ambiental é crescente. O que demonstra que muitos percebem a evolução da exigência dos hóspedes pela melhoria na gestão sustentável nos meios de hospedagem, além de ser uma afirmação que deveria justificar a adoção de mais tecnologias e práticas por parte dos estabelecimentos pesquisados.

8 CONCLUSÃO

Conforme discutido anteriormente, o presente estudo teve como propósito verificar se hotéis de São Luís de médio (a partir de 124 UHS) e grande porte (até 243 UHS) utilizam de alguma tecnologia e/ou prática sustentável e no cotidiano de sua operacionalização e, em caso afirmativo, identificar como as aplicam, além de sinalizar os principais entraves para a não implantação destas por parte desses hotéis e as alternativas adotadas por estes meios de hospedagem em caso de ausência de ações para a minimização de impactos ambientais.

Constatou-se que os empreendimentos hoteleiros ludovicenses possuem práticas sustentáveis em sua maioria. Muitos buscam, com essas práticas por exemplo, reduzir o consumo de energia elétrica, o que conseqüentemente, representa uma ação ambientalmente responsável, entretanto não é o suficiente. Percebeu-se que muitas das tecnologias aplicadas têm o propósito econômico como fundamental, e não necessariamente ambiental, uma vez que a economia de recursos naturais é o fator essencial na redução de custos.

Especificamente em São Luís, a sustentabilidade ambiental na hotelaria ainda é um desafio, e de forma integrada, abrangendo assim, aspectos sociais, ambientais e econômicos, sendo partes importantes de uma gestão. Outro ponto em questão, é que 50% dos hotéis são de gestão familiar, ou seja, não seguem uma padronização específica, diferente dos hotéis de rede, que em muitos casos, possuem programa voltados à gestão ambiental dos recursos. Apesar dos hotéis de gestão familiar, terem mais autonomia para gerir a administração de questões ambientais, a pesquisa mostra que tanto os hotéis ligados à uma rede hoteleira, assim como hotéis de gestão familiar, não diferencia efetivamente quando se trata da adoção de práticas ambientalmente sustentáveis.

Por fim, as práticas ambientalmente responsáveis são válidas, sim, entretanto os empecilhos vistos nos empreendimentos de São Luís vão de encontro com falta de iniciativas por parte dos hotéis, sensibilização dos hóspedes, falta de coleta seletiva efetivada na própria cidade, dentre outros fatores. Soma-se a esse fato, a falta de gestão e estratégias que poderiam ser desenvolvidas em relação aos hotéis que são em sua maioria de gestão familiar.

Portanto, apesar de no cenário nacional, os equipamentos hoteleiros estarem cada vez mais preocupados com a gestão ambientalmente responsável, até como uma estratégia de mercado, ou “marketing verde”. Em São Luís, ainda se percebe ações tímidas, quando o assunto é responsabilidade ambiental em equipamentos hoteleiros.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.
- AMAZONAS, Iuri Tavares. **Gestão Ambiental na Hotelaria: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas nos hotéis de João Pessoa-PB**. 2014. 124 f. Dissertação (Mestrado em Meio Ambiente) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa: PB, 2014.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 2 ed. São Paulo: Ática, 2002.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 14000: requisitos de um sistema de gestão ambiental**. Rio de Janeiro, 2001.
- _____. **NBR ISO 14001: sistemas da gestão ambiental – requisitos com orientações para uso**. Brasília, 2004.
- _____. **NBR 15401: meios de hospedagem - sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos**. Brasília, 2014.
- ASTRA, Comunicação. **Descarga com duplo acionamento ajuda na economia de água**. 2015. Disponível em: <<http://www.astra-sa.com.br/destaques/index.php/descarga-com-duplo-acionamento-ajuda-na-economia-de-agua-2/>>. Acesso em: 15 nov. 2017.
- BANERJEE, Subhabrata Bobby. Managerial perception of corporate environmentalism: interpretation from industry and strategic implications for organizations. **Journal of Management Studies**. 4. ed., v.38, p.489-513, 2001. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-6486.00246/abstract>>. Acesso em: 15 nov. 2017.
- BARBER, Nelson A. Profiling the potential “green” Hotel guest: who are they and what do they want? **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 38, n. 3, pp. 361-387. 2014. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1096348012451462>>. Acesso em: 01 nov. 2017.
- BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação do estudo do turismo**. 13. ed. Rev. e atual. Campinas: Papirus, 2003 (Coleção Papirus).
- BOHDANOWICZ, Paulina. European hoteliers’ environmental attitudes: Greening the Business. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 46, n. 2, p. 188-204. 2005. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0010880404273891#articleCitationDownloadContext>>. Acesso em: 10 nov. 2017.
- BORGES, Mônica Ferretti Macieira. **Cultura organizacional e a prevenção de riscos e perdas em hotelaria**. 2010. 134 f. Dissertação de mestrado – Programa de Pós-Graduação em

Administração e Desenvolvimento Empresarial. Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro. 2010.

CAMPOS, Josilene Bárbara Ribeiro Campos. **Impactos Ambientais na Hotelaria de São Luís - MA**. Texto Mimeo (pós-graduação): UEMA, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 1999 (Coleção Hotelaria).

_____. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CAVALCANTI, Clovis (Org.). **Meio Ambiente, desenvolvimento sustentável e políticas públicas**. 3. ed. São Paulo: Cortez; Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 1997.

CLAVER, E.; LÓPEZ, M.D.; MOLINA, J.F; TARÍ, J.J. Environmental management and firm performance: a case study. **Journal of Environmental Management**. v.84, n. 4 p. 606-619, 2007. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2006.09.012>>. Acesso em: 20 out. 2017.

DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. 1 ed. 3. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 1. ed. 4. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 2. ed. São Paulo; Atlas, 2011.

_____; VIEIRA FILHO, Nelson Quadros. **Hotelaria e turismo: elementos de gestão e competitividade**. 1. ed. Campinas - SP: Ed. Alínea, 2006.

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

ENZ, Cathy A.; SIGUAW, Judy A. **Best Hotel Environmental Practices**. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 40(5), 72-77. Retrieved [insert date], from **Cornell University, School of Hospitality Administration**. 1999. Disponível em: <<http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/488/>>. Acesso em: 30 out. 2017.

FERREIRA, Victor Henrique Moreira. **Teoria geral do turismo: livro didático**. 2. ed. Palhoça: Unisul Virtual, 2007.

FONSECA, S.A.; MARTINS, P.S. **Gestão Ambiental: uma suplica do planeta, um desafio para políticas públicas, incubadoras e pequenas empresas**. Produção, v.20, n.4, p.538-548, 2010.

FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA, G. M. M. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**, v. 22, n. 2, p. 405-417. 2010.

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

HANAI, F. Y. Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade do turismo: conceitos, reflexões e perspectivas. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 8, n. 1, 198-231. 2012. Disponível em: <<http://www.rbgdr.net/revista/index.php/rbgdr/article/download/589/276>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

HAN, H.; HSU, L.T.; LEE, J.S. Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' eco-friendly decision-making process. **International Journal of Hospitality Management**, v. 28, n. 4, p. 519–528. 2009. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.02.004>>. Acesso em: 30 out. 2017.

HUNTER, C. Sustainable tourism as na adpttative paradigma. **Annals of Tourism Reserach**, Elsevier Science, New York, v.24, n.4, p.850-867, 1997. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)00036-4](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)00036-4)>. Acesso em: 30 out. 2017.

JABBOUR, C. J. C.; SANTOS, F. C. A. Evolução da Gestão Ambiental na Empresa: Uma Taxonomia Integrada à Gestão da produção e de recursos humanos. **Gestão & Produção**, v. 13, n. 3, p. 435-448. 2006.

KANG, K.G.; STEIN, L.; HEO, C.Y.; LEE, S. Consumers' willingness to pay for green initiatives oh the hotel industry. **International Journal of Hospitality Management**, v. 31, n. 2, p. 564-572. 2012.

KANNI, Fernando. Sustentabilidade e responsabilidade sócio-ambiental nas empresas turísticas: a certificação ambiental no segmento de hospedagem. In: RUSCHMANN, D. Van de M.; SOLHA, K. **Turismo: uma visão empresarial**. São Paulo: Manole, p. 91-113, 2004.

KATES, R.W.; PARRIS, T.H.; LEISEROWITZ, A.A. What is Sustainable development? Goals, indicators, values and practice. **Enviroment: Science and Policy for Sustainable Development**, St. Louis, v.47, n.3, p.8-21, apr.2005.

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

LEAL, A. N. **Importância da gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros - o caso do litoral sul de Pernambuco**. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Gestão do Território especialidade em Ambiente e Recursos Naturais da Universidade Nova de Lisboa, Lisboa. 2012.

MAIA, Ana Maria Jereissati. **Verde Green hotel: edificação sustentável**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2012. 80 p.

MANAKTOLA, K.; JAUHARI, V. Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 19, n.5, p. 364-377. 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 4. ed. Petropolis: Vozes, 2000.

OLIVEIRA, O. J.; SERRA, J. R. Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14.001 em empresas industriais de São Paulo. **Produção**, v. 20, n.3, p. 429-438. 2010.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. São Paulo: Ed. Bookman Companhia, 2003.

PIRES, P.S. **Ecoturismo no Brasil: uma abordagem histórica e conceitual na perspectiva ambientalista**, 1998. 218 f. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, São Paulo. 1998.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de Hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

RUSCHMANN, Doris. **Turismo e Planejamento Sustentável: a proteção do meio ambiente**. Campinas, SP: Papirus, 1997.

SANCHO, A. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

SILVA FILHO, A. R. A. **Sistema de gestão ambiental como estratégia empresarial no ramo hoteleiro**. Revista produção on line, v.8, n.3, p.1-21, 2008.

SLOAN, P.; LEGRAND, W.; CHEN, J. S. **Sustainability in the Hospitality Industry-Principles of Sustainable Operations** (p. 378). Oxon. 2013.

TUTÓIA (Município). Secretaria Municipal de Turismo. **A Secretaria Municipal de Turismo parabeniza a Baluarte Pousada e Ecoturismo pela conquista do Prêmio Braztoa de Sustentabilidade**. Tutóia – Ma: 2017. Disponível em: <<http://www.tutoia.ma.gov.br/noticias/noticias/exibe/9922>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAME. **Tourism and local agenda 21: the role of authorities in sustainable tourism**. Paris, France: UNEP; Division of Technology, Industry and Economics Production and Consumption Branch; International Council for Local Environmental Initiatives, 2003. 60p.

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

VERA REBOLLO, J.F.; IVARS BAIDAL, J.A. **Indicadores de sostenibilidad para destinos maduros: balance y propuestas de aplicación**. Conferência creando estruturas para la investigación e la educación en la política turística y gestión de destinos. Madrid: Organización Mundial de Turismo, 2004. 10p.

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

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário aplicado nos meios de hospedagem de médio e grande porte de São Luís.

1. Nome Fantasia da empresa: _____

2. Anos de funcionamento da empresa: _____

3. Pertence a alguma rede hoteleira? Qual? _____

4. Número de UHS: _____

5. Número de funcionários: _____

6. Quais são as tecnologias adotadas pelo hotel, para a minimização de impactos ambientais?

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

7. Qual destas alternativas são adotadas no hotel?

- A. Coleta seletiva de resíduos sólidos ()
- B. Resíduos enviados a cooperativas ()
- C. Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha ()
- D. Materiais reciclados na decoração ()
- E. Obras de arte de artistas locais ()
- F. Apoio a ONGs ou projetos ambientais ()
- G. Realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes ()
- H. Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores ()
- I. Busca de fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ()
- J. Outras: _____

8. Qual o retorno que o senhor (a) avalia como positivo por adotar tais práticas/tecnologias?

9. Quais dificuldades que o senhor (a) encontra para adotar alguma das tecnologias/práticas citadas?

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

Nenhuma () Baixa () Média () Alta () Muito Alta ()

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

APÊNDICE B – Termo de Autorização de Uso de Imagem e Dados do Hotel Pesquisado.

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E DADOS DO
HOTEL/POUSADA**

Autorizo o uso da imagem do Hotel _____ em todo e qualquer material (como fotos, vídeos, dados documentais referentes a entrevista) destinado à complementar a monografia: **“Práticas Sustentáveis em meios de hospedagem de médio e grande porte de São Luís/MA” da Graduanda Luana Ribeiro Soares, estudante de Turismo pela Universidade Federal do Maranhão - UFMA com orientação da Prof. Dra. Rosélis de Jesus Barbosa Câmara.**

A presente autorização é concedida a título gratuito, abrangendo o uso da imagem e de dados na entrevista acima mencionada em todo o território nacional e no exterior, na abrangência de complementar a monografia referida acima. Por esta ser a expressão da minha vontade, declaro que autorizo o uso da minha imagem sem que nada haja a ser reclamado.

São Luís, _____ de _____ de 2017.
