

Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros

Revista Rosa dos Ventos –

Turismo e Hospitalidade

6(4) 564-582, out-dez, 2014

© O(s) Autor(es) 2014

ISSN: 2178-9061

Associada ao:

Programa de Pós-Graduação em

Turismo e Hospitalidade

Hospedada em:

<http://ucs.br/revistarosadosventos>



José Maria Bernardelli Junior¹, Flávio Olímpio Mangueira², Alexandre de Oliveira e Aguiar³, Amarilis Lucia Casteli Figueiredo Gallardo⁴, Mauro Silva Ruiz⁵

RESUMO

O turismo é um dos mais importantes segmentos econômicos no Brasil. Os hotéis são prestadores de serviços turísticos que causam significativos impactos ambientais, modificando os espaços socioambientais. O presente artigo, oriundo de pesquisa qualitativa, com característica exploratória e descritiva, tem como objetivo principal identificar, por meio de pesquisa bibliográfica e das iniciativas de mercado, se os operadores hoteleiros brasileiros vêm adotando práticas de gestão ambiental em seus negócios, bem como sistemas de gestão ambiental certificáveis. A pesquisa tenciona ainda destacar os

¹ **José Maria Bernardelli Junior**. Mestre em Administração - Gestão Ambiental e Sustentabilidade pela Universidade Nove de Julho, E-mail: jmbjr21@gmail.com

² **Flávio Olímpio Mangueira** - Mestre em Administração - Gestão Ambiental e Sustentabilidade da Universidade Nove de Julho – UNINOVE. E-mail: fomangueira@gmail.com

³ **Alexandre de Oliveira e Aguiar** - Doutor em Saúde Pública. Professor do Programa de Mestrado Profissional e Administração – Gestão Ambiental e Sustentabilidade da Universidade Nove de Julho. E-mail: aaguiar@uninove.br

⁴ **Amarilis Lucia Casteli Figueiredo Gallardo** - Doutora em Engenharia. Professora doutora do Programa de Mestrado Profissional em Administração - Gestão Ambiental e Sustentabilidade da Universidade Nove de Julho e do Departamento de Engenharia Hidráulica e Ambiental da Escola Politécnica da USP. E-mail: amarilis@uninove.br

⁵ **Mauro Silva Ruiz** - Doutor em Geografia. Professor do Programa de Mestrado Profissional e Administração – Gestão Ambiental e Sustentabilidade da Universidade Nove de Julho. E-mail: maurosilvaruiz@gmail.com.

principais benefícios que os programas de Gestão Ambiental oferecem à operação hoteleira no país. Conclui-se que nos empreendimentos hoteleiros brasileiros há pouca adesão a programas de Gestão Ambiental e dentre seus gestores poucos têm a questão ambiental como oportunidade de mercado ou como um elemento obrigatório nas agendas administrativa e operacional, na promoção da longevidade e sucesso da organização.

Palavras-chave: Turismo. Gestão Ambiental. Hotelaria.

ABSTRACT

Environmental Management Systems in Hotel Operation -

The tourism is one of the most important economic sectors in the country. Hotels are providers of tourist services that cause significant impacts modifying the social and environmental areas. This qualitative research based on exploratory and descriptive methods aims at identifying by market initiatives and literature review, if the Brazilian hotel operators are adopting environmental management practices in their business even as certified environmental management systems. The research also aims at highlighting some benefits arising from environmental management programs to the hotel operation in Brazil. We conclude that environmental management programs are not widespread in Brazilian hotel sector. Only some hotel managers are awake for environmental issue as a market opportunity or a mandatory factor in the administrative and operational schedules for ensuring longevity and successful for the hotel organization.

Keywords: Tourism. Environmental Management. Hotel.

INTRODUÇÃO

O turismo destaca-se mundialmente como um dos mais importantes e vigorosos segmentos econômicos. Segundo Lemos, Fischer e Souza (2012), o turismo representa receita substancial para algumas economias, ao mesmo tempo em que pode resultar em impactos socioambientais negativos e positivos. A cadeia produtiva do turismo está estruturada em três grupos basilares de serviços que se complementam: os transportes (aéreos, terrestres, marítimos, flúvio-marítimos); a hospedagem (hotéis, pousadas, albergues e campings) e os serviços de alimentação. Dentre os serviços de hospedagem, os hotéis têm papel de destaque, pois “como um dos meios de hospedagem, constituem um dos principais agentes econômicos do turismo em uma localidade ou região” (Schenini, Lemos & Silva, 2005, p.8). Sua importância reside principalmente na possibilidade de transformar positivamente a região onde se ache instalado, por meio da oferta de postos de trabalho e da dinamização do comércio local, com o aumento do fluxo de visitantes.

Para Sant’Anna e Zambonim (2002), a atividade hoteleira, independentemente do porte do hotel, gera externalidades negativas, sendo que grande parte delas pode ser minimizada através de medidas administrativas ou gerenciais, voltadas para a prevenção da poluição na

fonte e com a utilização de tecnologias limpas. Segundo Souza (2010), ainda que os hotéis não tenham um histórico de grande degradação ambiental, se comparado às indústrias mais poluidoras, um conjunto de hotéis responde por certos impactos ambientais negativos relacionados ao consumo de energia e água e à geração de resíduos sólidos e líquidos. Segundo Epelbaum (2006), o cenário de resposta aos problemas ambientais causados pelas atividades econômicas determinou os rumos da gestão ambiental. Para esse autor, a “gestão ambiental pode ser entendida como a aplicação dos princípios de planejamento e controle na identificação, avaliação, controle, monitoramento e redução dos impactos ambientais a níveis predefinidos” (p.116). Conforme Demajorovic (2006), enquanto o setor industrial crescentemente se vê obrigado a incorporar em suas estratégias ações que visem internalizar parte dos seus custos ambientais, o setor de serviços ainda permanece à margem nesse debate. Também segundo esse autor, o setor hoteleiro, especificamente, tem sido um dos mais ativos na adoção da variável ambiental em seus negócios. Del Mar Alonso-Almeida e Rodríguez-Antón (2011) ao investigar o setor hoteleiro espanhol, um dos mais representativas do mundo, também destacam que embora mais tarde do que outras atividades, o setor está adotando a gestão ambiental em seus negócios, o que pode conferir vantagens competitivas.

A pesquisa de Silva, Silva e Enders (2006) com o segmento hoteleiro do Polo Costa das Dunas no Rio Grande Norte demonstrou que nessa região brasileira ainda não se usa de modo amplo as práticas ambientais, mas mesmo assim os autores conseguiram identificar uma relação positiva entre o uso dessas práticas e o desempenho organizacional. Para Hack Neto e Pereira (2008), os Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) desempenham um papel importante no sucesso ambiental de uma empresa, proporcionando benefícios também oriundos do reconhecimento dos consumidores e de outras empresas.

Desse modo, tem-se como questões norteadoras deste trabalho: Como as ferramentas de gestão ambiental vêm sendo adotadas pelos gestores dos empreendimentos hoteleiros do Brasil? Quais são os principais benefícios das ferramentas de gestão ambiental para a gestão de tais empreendimentos? A pesquisa tem por objetivo identificar por meio de revisão da literatura, das iniciativas de mercado e de documentos técnicos, se os empreendedores hoteleiros brasileiros vêm inserindo princípios da gestão ambiental em seu negócio, principalmente pela adoção de Sistemas de Gestão Ambiental. Este artigo objetiva ainda identificar os principais benefícios que os programas de Gestão Ambiental (GA) proporcionam à operação hoteleira.

Como elementos motivadores da realização do estudo destacam-se: realização de uma análise acerca da inclusão da questão ambiental na agenda dos empreendedores hoteleiros e seus possíveis resultados na prática; entender a permeabilidade das práticas ambientais no setor hoteleiro e perspectivas futuras, considerando-se a contribuição das redes hoteleiras internacionais e sua capilaridade (grande número de empreendimentos); reunir e registrar as principais iniciativas em termos de programas ambientais nacionais e internacionais e identificar algumas práticas de gestão ambiental sob a ótica dos custos de implantação e impactos econômicos na operação.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Em exposição encontrada no trabalho de Schenini, Lemos e Silva (2005), tem-se que a palavra ‘hotel’ é de origem francesa, adotada como sentido de ‘hospedaria’, que era um

estabelecimento que, até o século XIX, oferecia alojamento. Etimologicamente a palavra vem do latim *hospitium*, casa que recebe a todos ou local onde são abrigados peregrinos mediante pagamento por serviços.

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) aplica a seguinte categorização aos meios de hospedagem do país: Hotel (de 1 a 5 estrelas), Hotel Fazenda (de 1 a 5 estrelas); Cama & Café (de 1 a 4 estrelas); Resort (de 4 e 5 estrelas); Hotel Histórico (de 3 a 5 estrelas); Pousada (de 1 a 5 estrelas) e Flat/Apart-Hotel (de 3 a 5 estrelas) (Ministério do Turismo, 2010). O Brasil conta atualmente com 9.909 hotéis e *flats*, segundo a empresa de consultoria Jones Lang LaSalle's Hotels (2014)⁶, totalizando uma oferta de 485.103 UHs (Unidades Habitacionais). Desse total, 4,4% são hotéis e *flats* de cadeias nacionais, 4,6% são hotéis e *flats* de cadeias internacionais, 37,4% são hotéis independentes com até 20 quartos e 54% são hotéis independentes com mais de 20 quartos (Jones Lang LaSalle's Hotels, 2014). Para Jacob (2013), em um mercado de 10 mil hotéis, 90% são hotéis independentes e boa parte desses tem menos de 20 UHs, isto é, caracterizam-se como empreendimentos de pequeno porte. Conforme Hayes e Ninemeier (2005), os empreendimentos de pequeno porte compreendem aqueles que têm até 75 apartamentos, os de médio porte possuem de 75 a 300 apartamentos, os de grande porte cerca de 350 e os mega hotéis, três mil apartamentos.

O mercado doméstico, segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Econômicos (2013), apresenta como características principais, a pulverização (os 20 maiores grupos de hotelaria administram mais de 500 hotéis, porém ofertam 18,8% das UHs) e a baixa concorrência (resultado de peculiaridades regionais que combinam a oferta de leitos e a distribuição desses segundo a categoria do meio de hospedagem). Aproximadamente 1/3 da oferta de UHs está nas 10 maiores cidades do país, com Rio de Janeiro e São Paulo, respondendo por 16% (Jacob, 2013). Em 2010, existiam 198 projetos hoteleiros em construção ou em fase adiantada de planejamento, afiliados às principais redes hoteleiras que operam no Brasil, significando um acréscimo de mais 30.451 UHs, ofertadas principalmente nos segmentos econômico e superior (Jones Lang LaSalle's Hotels, 2011). Segundo Jacob (2013), a média de ocupação dos hotéis brasileiros está próxima dos 60% e existe baixa oferta de hotéis de longa permanência, à beira de estradas, em aeroportos ou tematizados, como ocorre internacionalmente. Para Jacob (2013), a oferta de UHs pode crescer aproximadamente 20.000 novas UHs/ano, no período de dez anos.

Souza (2010) pontua que o hotel, como parte fundamental da infraestrutura turística, responde por parte dos impactos negativos diretos e indiretos gerados pela atividade e que, com o setor hoteleiro em nítida expansão, aumenta a preocupação com o mesmo. Em Rocha e Genta (2007) destaca-se que a partir dos anos de 1990, está sendo vivenciado o início um período desastroso para a proteção dos recursos naturais em regiões de destino turístico de massa, havendo se intensificado os fluxos turísticos, somando-se à construção superdimensionada de equipamentos destinados a alojamentos, alimentação, transporte e entretenimentos, gerando modificações em paisagens e destruição de ecossistemas. Sánchez (2006) considera que o potencial que uma determinada obra ou ação humana tem de causar alterações ambientais, depende da sobrecarga imposta ao ecossistema e da vulnerabilidade do meio. Sant'Anna e Zambonim (2002) enfatizam que boa parte dos impactos ambientais

⁶ A Jones Lang LaSalle's Hotels explica em seu relatório (2014) que não existem dados oficiais sobre o número total de hotéis no Brasil, sendo que para a elaboração da estimativa desse total, eles trabalham com dados oriundos do próprio banco de dados e daqueles obtidos junto ao site Hotel On Line e Guia Quatro Rodas.

associados ao setor pode ser minimizada por meio de medidas administrativas ou gerenciais, com foco preventivo e uso de tecnologias limpas.

Para Moraes (2008), a gestão ambiental constitui-se em dimensão definitiva dos negócios, cuja abordagem abrange desde a interação do processo produtivo passando pelos insumos utilizados, chegando até questões de vizinhança. Tais questões são tratadas na obtenção da conformidade legal, e anuência de mecanismos financeiros, focados na redução de riscos, alcançando por fim o consumidor, que já sinaliza com preocupações crescentes com a qualidade/sustentabilidade do conteúdo dos produtos e processos produtivos.

O presente trabalho acolhe o termo Gestão Ambiental querendo significar Sistemas de Gestão Ambiental, adotando a definição constante no item 3.5 da norma NBR ISO 14001:2004 que estabelece que o mesmo “é a parte do sistema de gestão de uma **organização** utilizada para desenvolver e implementar sua **política ambiental** e para gerenciar seus **aspectos ambientais**” (Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2004, p.2).

METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa, que segundo Creswell (2010) baseia-se em dados extraídos e analisados de textos, valendo-se de diferentes estratégias de investigação. A pesquisa possui objetivos exploratório e descritivo. As pesquisas descritivas têm como objetivo essencial descrever as características de determinado fenômeno; e a pesquisa exploratória tem por finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para posterior estudo (Gil, 1995).

Com relação aos procedimentos técnicos adotados, a pesquisa é de cunho bibliográfico e documental. A pesquisa bibliográfica utilizou como principais fontes de acesso o portal Web of Science e o Google Acadêmico. A pesquisa documental buscou dados em sítios eletrônicos de importantes instituições atuantes no setor, com destaque para as empresas de consultoria Jones Lant LaSalle’s Hotels e Mapie. Essas consultorias foram escolhidas por (i) estarem entre as maiores consultorias do setor hoteleiro (ii) por operarem no Brasil e (iii) por publicarem relatórios que são ratificados pelo FOHB (Fórum de Operadores de hoteleiros do Brasil)⁷, proporcionando maior confiabilidade aos dados. A pesquisa incluiu ainda material documental produzido ou obtido pelos autores em atividades profissionais junto à operação hoteleira. Além disso, foram consultados os sítios eletrônicos do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e dos três organismos certificadores acreditados pelo INMETRO para a certificação de sistemas de gestão de acordo com a norma NBR 15401: Instituto Falcão Bauer da Qualidade (IFBQ); Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV). Os contatos foram feitos com vistas a obter informações sobre as certificações de sistemas de gestão de acordo com a norma NBR 15401:2014.

⁷ Esse fórum foi criado em 2002, motivado pela expansão e modernização da indústria hoteleira brasileira, sendo uma entidade sem fins lucrativos que congrega importantes redes hoteleiras nacionais e internacionais que têm estabelecimento no país (www.fohb.com.br).

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados está sistematizada em três tópicos: hotelaria e questões ambientais; pressões por gestão ambiental e ferramentas; e exemplos da aplicação dos conceitos de gestão ambiental.

Hotelaria e questões ambientais - Os hotéis são prestadores de serviços turísticos geradores de impactos ambientais e, para Souza (2010), os impactos gerados pelos empreendimentos hoteleiros são variados e complexos, relativos ao tipo de hotel e local onde o mesmo se encontra implantado. O mercado hoteleiro situa-se dentre os segmentos de negócios menos visados em termos de pressões pela adoção de Sistemas de Gestão Ambiental. Concordando com Kirk, “a indústria da hospitalidade não é uma indústria suja no sentido de que causa poluição grave ou libera materiais tóxicos para o meio ambiente (...)” (Kirk, 1995, p.3, tradução nossa). O autor também pondera que, “no entanto, se o impacto de todas as operações consideradas individualmente é somado, a indústria tem um efeito significativo sobre os recursos globais (...)” (Kirk, 1995, p.3, tradução nossa).

As principais externalidades negativas a serem consideradas para a gestão ambiental da operação hoteleira são: a) o consumo de recursos naturais (água e energia elétrica dentre outros); b) a geração de resíduos (emissão de efluentes, produção de resíduos orgânicos e inorgânicos); e c) a ocupação de espaço, incluindo em alguns casos espaços naturais e áreas que apresentam fragilidade ambiental (em face dos ecossistemas locais, topografia, espécimes arbóreos etc.). Em se tratando de geração de resíduos numa unidade hoteleira, Feldkircher e De Conto (2003) utilizaram como objeto de estudo, o hotel - escola da Universidade de Caxias do Sul (Hotel Vila Verde, com 35 apartamentos), localizado no município de Canela, RS. Os autores analisaram os resíduos de todos os setores do hotel (apartamentos, cozinha, jardim, lavanderia, recepção, manutenção, copas, gerência, refeitório, restaurante, coletores internos e externos e escritório), por um período de três meses. Identificou-se, de um total 626,945kg, 64,09% de matéria orgânica putrescível, 12,33% papel e papelão, 9,18% contaminante biológico, 8,12% plástico e 3,35% vidro. Segundo os estudos de De Conto, Corrêa e Zaro (2013) os empreendedores hoteleiros precisam considerar uma necessária revisão da concepção dos projetos arquitetônicos dos meios de hospedagem, de maneira a contemplarem o espaço adequado para o armazenamento dos resíduos sólidos. Os autores pontuam que conforme seus estudos, os espaços formalmente declarados para esse fim não eram específicos para essa função.

No que se refere ao consumo de recursos naturais, a energia elétrica é um dos mais importantes. Para Baptista (2006), o segmento de hotéis e restaurantes é responsável por 1,90% do consumo total de energia elétrica no Brasil (558.600 tep ou 6.495 Gwh). A autora cita pesquisa realizada por Medeiros e Benedito (2002) sobre o perfil de consumo de energia elétrica em unidades hoteleiras do Espírito Santo, identificando que o consumo médio total de energia elétrica é de 3.943 kWh/mês para os meses de baixa temporada e de 7.264 kWh/mês para os meses de alta temporada, fracionados da seguinte maneira: 25% ar condicionado, 30% iluminação, 20% refrigeração, 22% motores e 3% outros usos. Shimming e Burnett (2002) estudaram o consumo de energia em 16 hotéis da cidade de Hong Kong e concluíram que o consumo de energia elétrica responde pelos custos principais de gasto com energia, correspondendo em média a 73% desse total (ar condicionado 45%, Iluminação 17%, usos diversos 31% e elevadores/escadas rolantes 7%). Com relação ao consumo de água, Baptista (2006) também cita Karthik (2002), que realizou pesquisa com 1.024 hotéis na Índia, havendo

identificado indicadores de consumo para hotéis cinco estrelas, onde o consumo de água oscilou de 35 a 45 m³ de água/100 hóspedes/dia.

Diversos autores têm tratado da questão da gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros. Lubitz, Otte e Cardoso Neto (2006) estudaram a aplicação da Gestão Ambiental (GA) no Oscar Hotel (Florianópolis, SC); Souza (2010) estudou a gestão ambiental aplicada ao segmento hoteleiro da região das Hortênsias, RS; Moraes (2008) avaliou a gestão ambiental dos hotéis de selva na Amazônia; Macedo, De Almeida Medeiros, De Azevedo e Alves (2011) estudaram diferentes modelos de gestão ambiental aplicados à hotelaria voltada ao ecoturismo. Dias (2004), em seu trabalho 'Aplicação de Tecnologias Limpas na Indústria Hoteleira para um Turismo Sustentável' exemplificaram e discutiram as possibilidades de uso dessas tecnologias ao negócio hoteleiro.

No que se refere às motivações para que haja a adoção de práticas ambientais por parte das empresas, Polonsky (1994) pondera que as principais motivações são: a) a percepção do alcance do marketing ecológico como gerador de oportunidades; b) as pressões do governo para ser mais responsável; c) a pressão da concorrência; d) a adoção de valores de responsabilidade social (socioambiental); e e) fatores relacionados a custo com tratamento e coleta de lixo ou redução de despesas. Paulatinamente, seja por influência dos grandes grupos hoteleiros, seja por outros vetores de pressão, o mercado hoteleiro está assimilando os valores de GA. Conforme Sant'Anna e Zambonim (2002) existem diversas oportunidades para a aplicação da gestão ambiental nos empreendimentos hoteleiros, tanto no tocante à utilização de recursos, quanto no que se refere à gestão dos resíduos gerados na operação. Os autores também tratam da importância de uma gestão adequada de produtos químicos (aquisição, estocagem, uso e descarte de embalagens) e das relações socioeconômicas da empresa com o meio que a cerca. Os elementos identificados pelos autores encontram-se apresentados na Figura 1.

Figura 1 - Oportunidades de gestão ambiental.

Tópico	Oportunidades	Justificativa	Ferramenta de gestão	
			Tecnológicas (instalação e/ou uso)	Gerenciais
Consumo de água	Captação realizada de poços artesianos	Controle de consumo e descarte em efluentes	hidrômetros	obtenção outorga manutenção preventiva
	Banheiros sociais	Torneiras com vazões ajustadas à necessidade	sistemas de controle de vazão	
	Banheiros sociais	Equipamentos sanitários de alto consumo	equipamentos sanitários de baixo consumo	
	Água de chuva	Rega de jardins e usos menos nobres	sistema de captação e armazenamento	
Consumo de energia	Monitoramento de energia	Redução de gastos	equipamento alternativo de captação de energia	Aquisição de energia limpa no mercado livre Manutenção preventiva
	Aquecimento de água	Consumo GLP, Gás Natural e energia elétrica	painéis solares como fonte complementar	
	Luzes acesas desnecessariamente	Desperdícios e alto custo operacional	identificação de presença e uso de iluminação natural	

Consumo de energia	Falta de manutenção em equipamentos de ar condicionado	Desperdícios e alto custo operacional		Realização de manutenção periódica
	Falta de manutenção em equipamentos de refrigeração	Desperdícios e alto custo operacional		manutenção periódica, especialmente, nas borrachas de vedação
	Uso de equipamentos de baixa eficiência energética	Desperdícios e alto custo operacional	lâmpadas, equipamentos de banho-maria, <i>freezers</i> e geladeiras de alta eficiência energética	
	Condutores de água quente sem isolamento térmico	Desperdícios e alto custo operacional	uso de condutores de água quente com isolamento térmico	
Efluentes e emissões	tratamento de emissões inexistente, insuficiente ou deficiente	Poluição e não conformidade com determinações legais	sistemas de controle e de monitoramento	
Resíduos sólidos	Ausência ou inadequação na coleta de resíduos sólidos	Poluição e não adequação às melhores práticas e às determinações legais	sistemas de coleta, destinação e monitoramento do descarte de resíduos sólidos	
Produtos químicos	Armazenamento, utilização e descarte inadequados de produtos químicos e tóxicos	Poluição e não adequação às melhores práticas e não conformidade com determinações legais	sistemas de coleta, destinação e monitoramento do descarte de resíduos sólidos	Revisão estratégica / administrativa de produtos utilizados
Aspectos socioeconômicos	Ausência de política de contratação de candidatos da comunidade local	Adequação às melhores práticas e melhores relações com a comunidade local		Estabelecimento de política de contratação de candidatos pertencentes à comunidade local
	Ausência de política de compras para produtos locais	Adequação às melhores práticas e melhores relações com a comunidade local		Estabelecimento de política de compras que privilegie produtos produzidos pela comunidade local

Fonte: Adaptado de Santa'Anna e Zambonim (2002).

Pressões por gestão ambiental e ferramentas - Para Moraes (2008), a partir de meados da década de 1990, vivenciou-se uma nova fase histórica com a integração da gestão ambiental em organizações industriais, com a introdução progressiva de uma perspectiva de sustentabilidade, com a proliferação dos engajamentos coletivos (códigos de conduta, convênios e acordos voluntários), com a maior interação entre as esferas pública e privada e o maior envolvimento da sociedade civil organizada. Segundo Peres Junior e Rezende (2011), fenômenos como a globalização e os avanços tecnológicos tornaram o mercado muito mais competitivo para qualquer organização, tanto no que se refere ao aumento do número de concorrentes como no apuramento da percepção crítica dos consumidores, fenômenos esses que por si só contribuem para um redesenho de mercados com a mobilização de recursos e novas metodologias por parte das empresas. Estudo recente de Font, Garay e Jones (2014)

mostram a partir de uma pesquisa (*survey*) com 900 empresas do setor de turismo de 57 países europeus que as pequenas empresas têm se envolvido mais na inserção da sustentabilidade em seus negócios do que previamente esperado.

O setor hoteleiro nacional é um segmento de negócios que não apresenta acentuada pressão para a implantação de sistemas de gestão ambiental, conquanto o tema se ache presente nas agendas empresariais, especialmente nos últimos 20 anos. Pode-se afirmar que aqueles que adotaram algum modelo de GA, o fizeram por influência de concorrentes de origem estrangeira ou por questões de ordem econômica. É digno de nota que redes de hotéis transnacionais, como a rede Accor de Hotéis, tendo aplicado os conceitos de GA no seu modelo de negócios e trazendo tal modelo para os diversos países onde tem negócios, termina por influenciar o comportamento dos mercados locais, dada sua capilaridade (número de hotéis nas diversas localidades). Dentre os modelos de gestão e ferramentas utilizados no setor hoteleiro, destacam-se: (a) o padrão normativo EarthCheck; (b) a norma NBR ISO 14001; (c) a norma NBR ABNT 15401; e (d) programas específicos de países ou regiões, com exemplos na União Europeia, Costa Rica e Nova Zelândia entre outros.

A rede Accor de Hotéis, detentora da marca Novotel, tem certificado várias unidades dessa marca segundo o padrão normativo do EarthCheck. Trata-se de uma certificação de gestão ambiental de origem australiana, criada em 1994, com base nas diretrizes da Agenda 21 da Organização das Nações Unidas (ONU). Essa certificação é bastante utilizada pela indústria internacional de viagens e turismo, tendo por objetivo auxiliar os operadores a monitorar, medir e gerenciar seus impactos ambientais, sociais e econômicos, incluindo a emissão de gases de efeito estufa (GEE) e consumos de recursos naturais. O processo de certificação inclui inicialmente o estudo do desempenho do hotel em relação à adoção de uma política de desenvolvimento sustentável, ao consumo de água, ao consumo de energia, à gestão de desperdícios, ao consumo de papel, à utilização de pesticidas, à utilização de produtos de limpeza e higiene e ao compromisso em relação às comunidades locais. Como resultado desse estudo, o postulante à certificação executa um plano de ação de boas práticas, de modo a melhorar os seus pontos fracos e atingir os objetivos estipulados pela EarthCheck. Em havendo a melhora no desempenho do hotel de modo a atender às exigências do EarthCheck, o empreendimento é certificado por auditores externos e independentes e depois é auditado a cada 2 anos para fins de manutenção da certificação. No Brasil, são quatro unidades Novotel certificadas. A primeira unidade a ser certificada foi o Novotel São Paulo Center Norte, em 2007 (Accor Hotels, 2012).

No que se refere à materialização concreta dos princípios de gestão ambiental e sustentabilidade pelo operador hoteleiro, é forçoso reconhecer que embora existam avanços, as ações tangíveis ainda são tímidas. À guisa de exemplo citam-se Cardoso, Alperstedt e Costa (2011), que estudaram a influência da internacionalização (atendimento ao público estrangeiro) nas estratégias de gestão ambiental dos meios de hospedagem de Santa Catarina, vinculados à Associação Roteiros de Charme. Os autores iniciaram a pesquisa a partir do entendimento de que evidências na literatura indicam que a internacionalização poderia influenciar de forma positiva as práticas ambientais dos meios de hospedagem. Os autores constatarem que a maior parte dos estabelecimentos embora estabeleçam ações preventivas, não visualizam a questão ambiental como oportunidade mercadológica. Citam-se também Peres Junior e Rezende (2011), que ao estudarem o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem no distrito de Monte Verde, em Camanducaia (MG), concluem que as mesmas estão presentes em um nível bastante incipiente.

Alves e De Conto (2009), ao estudarem as práticas ambientais como fator de escolha dos meios de hospedagem por parte dos hóspedes, em duas unidades hoteleiras nos municípios de Caxias do Sul e Canela, concluíram haver uma predisposição do hóspede em julgar um empreendimento hoteleiro com base nas práticas ambientais, o que fortaleceria as relações de compra com a existência dessas práticas; por outro lado, a pesquisa da Mapie - Especialistas estratégicos em serviços (2013), objetivando identificar o comportamento do hóspede de negócios, não apresenta quaisquer elementos de gestão ambiental como importantes na percepção do hóspede. As questões mais relevantes referentes à escolha, apresentadas nesse relatório são: experiências anteriores positivas (87,3%), localização (85,9%), segurança 83,6% e qualidade do serviço (77,6%), seguidos por comodidade, estrutura oferecida, indicações positivas de amigos e boa reputação *online*. Em relação à estrutura física, os elementos mais importantes destacados foram: qualidade da cama (92,48%), qualidade da conexão da internet sem fio (92,44%), seguidos por qualidade da ducha, silêncio no apartamento, qualidade e disponibilidade de internet sem fio nas áreas sociais, iluminação adequada, ampla disponibilidade de tomadas e mesa de trabalho no apartamento.

Dentre os vários programas, merece destaque a norma NBR ISO 14001:2004, que oferece um padrão certificável de SGA que vem sendo amplamente utilizado em todo o mundo. De acordo com a base de dados da International Organization for Standardization (ISO) referentes ao ano de 2011, globalmente existiam 1.344 unidades de negócios com padrão normativo ISO 14001:2004 certificadas no setor que inclui hotéis e restaurantes, das quais sete estavam no Brasil. Entretanto, não há uma base de dados consolidada que reúna a lista dessas unidades. O sítio do INMETRO, que contém alguns dados, indicava, em outubro de 2014, 166 unidades de negócio certificadas no Brasil. Isso confirma que os dados dessa base são incompletos, conforme mostraram Aguiar e Côrtes (2014). Esses autores também destacaram que nem todos os organismos certificadores estão dispostos a fornecer dados a respeito das certificações.

Quanto aos motivos para implantação desses sistemas de gestão em meios de hospedagem, Chan e Wong (2006), estudando hotéis na China, Macau e Hong Kong, concluíram que os a governança corporativa e a legislação foram os únicos motivadores, dentre os estudados, que serviram como precursores da certificação ambiental no setor. Por outro lado, Chan (2008), estudando hotéis de Hong Kong, identificou cinco principais barreiras à implantação de sistemas de gestão ambiental certificados: (a) falta de conhecimento e habilidades; (b) falta de aconselhamento profissional; (c) incerteza dos resultados; (d) os certificadores/verificadores; e (e) falta de recursos; e custos de implantação e manutenção. No caso de pequenos e médios hotéis, Chan (2011) concluiu as principais barreiras para implantação dos sistemas de gestão ambiental são: (a) falta de senso de urgência; a) ambiguidade do conteúdo das normas; (b) falta de verificadores e consultores qualificados; (c) diretrizes conflitantes; e (d) suporte inconsistente. Chan e Ho (2006) estudaram casos de hotéis que, de maneira criativa, encontraram recursos e formas de implantar o sistema de gestão ambiental certificado, incluindo acesso a recursos de universidades, modelos corporativos, entre outros.

O fator humano também é reconhecido como um aspecto importante dos sistemas de gestão ambiental. No caso dos meios de hospedagem, Chan e Hawkins (2010), estudando atitudes em relação à implantação de sistemas de gestão ambiental, concluíram que o estilo de implantação *top down* parecia mais adequado para a cultura chinesa e não afetava o compromisso dos funcionários com o sistema de gestão, desde que a motivação para implantação fosse comunicada aos empregados. A literatura traz poucos exemplos de estudos

que avaliaram a relação entre resultados financeiros e os sistemas de gestão ambiental certificados em hotéis. Um exemplo é o estudo de Peiró-Signes, Verma e Miret-Pastor (2012), segundo o qual na Espanha os hotéis com ISO 14001 são geralmente maiores e, se localizados em área urbana ou no litoral, têm resultados financeiros melhores que aqueles que não possuem certificação.

Dados disponibilizados pela ISO (2013) sobre a implantação e certificação segundo os padrões da ISO 14001 permitem a comparação de dados de 2012 entre Brasil e alguns países, como ilustra a Figura 2.

Figura 2 – Comparação entre países da quantidade de unidades de negócios no setor de hotéis e restaurantes que implantaram ISO 14001 e obtiveram certificação pela norma até 2012.

País	Quantidade de hotéis certificados pela ISO 14001
África do Sul	1
Brasil	10
China	211
Espanha	200
Índia	15
Itália	421
Grécia	65
Rússia	1

Fonte: ISO (2013).

Os dados da ISO consideram hotéis e restaurantes num mesmo setor, não sendo possível separá-los. A Figura 2 mostra que os países com maiores quantidades de hotéis e restaurantes que implantaram e obtiveram certificação pela ISO 14001 são, respectivamente, Itália, China e Espanha. Num patamar intermediário aparece a Grécia, seguida por Índia e Brasil. Conforme Pertschi (2006), programas especiais de gestão ambiental próprios para o setor hoteleiro, vêm sendo discutidos por órgãos como a Associação Brasileira da Indústria Hotéis (ABIH), American Hotel and Motel Association (AHMA) e a International Hotel and Environment Initiative (IHEI); tais programas promovem a conscientização de hóspedes e trabalhadores, e principalmente, apresentam o uso de tecnologias e métodos de trabalho mais eficientes que otimizam os recursos, evitando desperdícios.

A norma NBR 15401:2006 Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos também se destaca como específica ao setor. Segundo Cardoso, Alperstedt e Costa (2011), a NBR 15401 foi criada para o setor turístico em novembro de 2006, objetivando estabelecer requisitos para meios de hospedagem de modo a possibilitar o planejamento e operação de suas atividades de acordo com os princípios do turismo sustentável, aplicando-se a todos os tipos e portes de organizações em diferentes condições geográficas, culturais e sociais. Em 2014 foi publicada uma nova versão da norma, que foi modificada de modo a estar orientada ao novo padrão ISO de texto para normas de sistemas de gestão, além de incorporar requisito específico para definição de critérios de seleção de fornecedores levando em consideração os objetivos de sustentabilidade e redução de impactos ambientais. Além disso, foi incluído um anexo informativo com diversos exemplos de práticas para atender os requisitos ambientais, socioculturais e econômicos sem especificar práticas para atendê-los. Finalmente, foram incorporadas outras melhorias decorrentes das experiências de implantação e certificação dos sistemas de gestão baseados na primeira versão da norma (Sextante, 2014)

Não há dados oficiais consolidados sobre o número de empreendimentos com sistema de gestão de acordo com a norma NBR 15401 implantado no Brasil. Eller e Amorim (2014) estimam que, atualmente, cerca de 43 empreendimentos estejam certificados na norma ABNT NBR 15401, sem indicar como chegaram a esta estimativa. Nas buscas realizadas nos sítios de organismos certificadores e por meio de contatos telefônicos, os autores deste artigo conseguiram levantar apenas 19 empreendimentos. De qualquer modo, esse patamar de certificações representa uma fatia pequena do setor, tendo em vista o grande número de meios de hospedagem do Brasil. Zucarato (2006) relaciona alguns programas ambientais utilizados em hotelaria, tais como o Certification Sustainable Tourism Program (CST), na Costa Rica, que certificável, analisa o gerenciamento sociocultural e recursos naturais, e outros como o Nature and Ecotourism Accreditation Programme (NEAP) na Austrália, o *Green Deal* na Guatemala, o *Green Tourism Business Scheme* no Reino Unido e Escócia e o Qualmark na Nova Zelândia. Segundo o autor, o *Green Globe 21*, é um programa internacional que certifica empreendimentos turísticos ou áreas de turismo que atuam de acordo com os princípios da sustentabilidade. O CST é um sistema de certificação aplicável a vários tipos de atividades relacionadas ao turismo, dentre as quais hotéis, em que há 200 unidades hoteleiras certificadas pelo CST (Certification Sustainable Tourism Program, 2013). Na Europa merece destaque a Eco-Management and Audit Scheme (EMAS), ferramenta para avaliar, informar e melhorar o desempenho ambiental das empresas. Criada em 1995 para uso dos setores industriais, em 2001 passou a abarcar outros setores econômicos, como o hoteleiro (European Commission, 2012). O site do EMAS indica 234 certificações no código NACE 55 “Acomodação” (European Comission, 2013).

Exemplos da Aplicação de Práticas e Tecnologias em Gestão Ambiental - As ferramentas de gestão ambiental apresentadas na seção anterior deste artigo têm tido um papel importante, particularmente no sentido de estruturar os empreendimentos hoteleiros para enfrentar a questão ambiental. No entanto, é na aplicação de tecnologia e de práticas operacionais (ênfatizando a adoção de práticas mais ecoeficientes) que se revelam os resultados e os ganhos obtidos com a gestão ambiental. Tais ferramentas somente são efetivas quando proporcionam a operação dos empreendimentos hoteleiros dentro de padrões mais ecoeficientes. Nesta seção são apresentados alguns exemplos.

Dentre os diversos estudos concernentes às oportunidades de Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros, merece destaque o estudo apresentado por Mazzon (2002), que tomou por base os dados do Programa de Energia da Universidade de São Paulo, onde o custo de um banho com chuveiro elétrico é de R\$ 0,89 por litro de água aquecida, e para um aquecedor a gás é de R\$ 0,64 por litro de água aquecida. Já o do aquecedor solar é de R\$ 0,0035 por litro ou de R\$ 3,48 por m³ de água aquecida, significando um retorno do investimento inicial na instalação em menos de 24 meses, considerando-se um edifício residencial. Dias (2004), também realizou um estudo preliminar de viabilidade econômica e ganhos ambientais quanto à instalação de um sistema para a estação de tratamento de esgoto (ETE) para reuso de água e instalação de economizadores de água.

Com relação à ETE, Dias (2004), realizou um estudo chegando a um custo de R\$ 45.000,00, com ganho real mensal de R\$ 2.027,15 (para o hotel em questão, com um consumo médio de água estimado – para 200 pessoas – de 1.800 m³ por mês), com uma economia de água e esgoto por mês de R\$ 2.506,50, menos o custo operacional mensal de R\$ 418,75. Tal estudo foi realizado a partir de pesquisa junto à empresa Proquim, fornecedora de soluções, com o objetivo de instalação de uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) biológica, utilizando a

técnica de lodos ativados com um sistema de recuperação do material clarificado, por raio ultravioleta, para reuso como água de descarga em bacias sanitárias dos apartamentos, irrigação de jardins e lavagem de pátios e garagem do hotel, significando um custo operacional de R\$ 0,93 / m³ de água tratada.

Quanto aos dispositivos economizadores de água em peças sanitárias, objetivando-se a minimização do impacto ambiental sobre os recursos hídricos sem alterar a qualidade dos serviços oferecidos aos hóspedes, Dias (2004) concluiu que após a realização do investimento total de R\$ 5.100,00 nesses dispositivos (R\$ 51,00 por apartamento), a economia total gerada é de R\$ 3.930,00 por mês com retorno do investimento em um prazo médio de um mês e meio, considerando uma taxa de ocupação de 100% dos apartamentos existentes. Embora haja exemplos, Chan (2009) estudou as práticas e o monitoramento das questões ambientais em hotéis e concluiu que o monitoramento de aspectos como consumo de energia e geração de resíduos ainda é deficiente. De acordo com a pesquisa de Carvalho, Naime e Blanco (2009) sobre a situação de da gestão de resíduos no setor de hotelaria, foram verificadas a adoção de práticas em redes de hotéis brasileiras e internacionais acerca de ações de segregação na origem, acondicionamento e embalagem de resíduos, minimização de geração de resíduos, reciclagem e outras; salientam ainda que os hotéis têm se dedicado à tarefa de descarte adequado de resíduos. Os autores ressaltam que ações para conscientização de hóspedes e de funcionários, nesse último caso, pautadas por educação ambiental também vêm sendo consideradas.

Internalização da Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro no Brasil: Alguns Desafios e Perspectivas - O Brasil recentemente sediou a Copa do Mundo 2014 e será sede dos Jogos Olímpicos em 2016, que remetem a diversas articulações das instâncias governamentais e da iniciativa privada no sentido de desenvolver estrutura e competências para receber o público dos eventos e que mobiliza fortemente o setor do turismo, em especial de hotelaria. Ainda assim, parecem tímidas as iniciativas de adesão para além dos tradicionais sistemas de certificação ambiental como, por exemplo, certificações que visem demonstrar promoção de sustentabilidade em empreendimentos e que estão diretamente relacionadas à adoção de práticas ambientais. De acordo com Lemos (2013), o turismo é um setor dinâmico em constante evolução e que apesar da maior parte do setor ser controlada pelo setor privado, o setor público tem um papel central tanto na promoção de estrutura legal e financeira quanto no fomento de sustentabilidade do setor por meio da adoção das políticas públicas específicas para o setor.

As melhores perspectivas para internalização da gestão ambiental no segmento hoteleiro no Brasil, necessariamente, passam pela ação privada de modo a ultrapassar a baixa iniciativa de adesão a sistemas certificados ou não de gestão ambiental e devem também ser estimuladas por políticas públicas, em diferentes níveis decisórios, corroborando para a internalização da temática ambiental na agenda do setor. Em matéria de segmento hoteleiro, na perspectiva dos impactos ambientais causados e do provável retorno econômico associado, devemos ir para além das simples coletâneas e discussões restritas acerca de benefícios individuais advindos da adoção de práticas de gestão em hotéis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo situa-se como um dos mais importantes e vigorosos segmentos econômicos em instância mundial, e o Brasil posiciona-se nesse cenário como um dos mais destacados mercados, principalmente em face de ter sido a sede da Copa do Mundo em 2014 e o próximo anfitrião dos Jogos Olímpicos em 2016, os principais eventuais esportivos mundiais recentes. Sob o influxo desse momento socioeconômico, os operadores hoteleiros se veem diante da oportunidade de atualizar o parque hoteleiro, ampliando a oferta e revendo seus procedimentos e metodologias de gestão, objetivando atender adequadamente a grande fluxo de pessoas, prestar melhores serviços, aderir completamente a dispositivos legais e às melhores práticas estabelecidas globalmente e alcançar a melhor rentabilidade. Nesse sentido, a adequada adoção de um Sistema de Gestão Ambiental, ou de práticas de gestão ambiental, ao segmento hoteleiro faz-se imperativo, destacando-se como oportunidade de gestão adequada de impactos, riscos e conflitos, como também, de posicionar-se meritoriamente no mercado, por meio do marketing socioambiental sem incorrer em passivo reputacional.

A primeira questão a ser respondida, é se *as ferramentas de GA foram adotadas, de um modo geral, pelos gestores dos empreendimentos hoteleiros do Brasil*. A pesquisa conduziu ao entendimento que não. Conclui-se que os operadores hoteleiros, de um modo geral, têm baixa aderência aos programas de Gestão Ambiental, e poucos têm identificado na questão ambiental uma oportunidade mercadológica, ou como um elemento de consideração obrigatória nas agendas administrativa e operacional. Tomando-se por referência a implantação e certificação segundo os padrões da ISO 14001, conforme dados da ISO (2013), a comparação dos dados brasileiros referentes ao ano de 2012 com os dados de outros países demonstra que o Brasil está atrasado em relação a alguns países fortes em turismo como Itália, Grécia, e Espanha, e mesmo em relação a outros emergentes como China, Turquia e Índia, mas a frente de outros como Rússia e África do Sul.

A segunda questão objetivou revelar *quais são os principais benefícios de um programa de GA para a gestão de tais empreendimentos*. A pesquisa relacionou diversos benefícios auferidos; tais como:

- A aderência integral a dispositivos legais, evitando possíveis multas e pendências judiciais;
- Evidências de gestão mais eficaz de riscos (caldeiras, geradores, fiação elétrica etc.) pelas exigências impostas;
- A proteção do meio ambiente e seus recursos, contribuindo diretamente ou indiretamente a perenidade dos negócios, em um mercado cada vez mais competitivo e exigente;
- A economia de recursos naturais e financeiros com a implantação de procedimentos de gestão e dispositivos de tecnologias limpas, e busca da ecoeficiência, gerando ganhos econômicos (dispositivos economizadores de água, captação de energia solar, captação de energia eólica, instalação de ETE, captação de água de reuso etc.);
- O estabelecimento de melhores relações com as comunidades do entorno;

- A implantação de programas de conscientização e participação de colaboradores e clientes, produzindo resultados relevantes locais e distantes, permitindo a geração de um círculo virtuoso.

É premente que esses empreendedores se atualizem tal como fizeram outros segmentos da economia, sobretudo os mais poluidores, adotando SGA, preferivelmente certificável, como instrumento de assimilação concreta dos princípios da gestão ambiental nos sistemas de gestão da operação hoteleira para atender as demandas por serviços e exigências legais, sociais ou axiológicas em devir.

Uma agenda de pesquisa nesse setor deveria abordar prioritariamente os seguintes aspectos:

- práticas de monitoramento consistentes com a realidade operacional e financeira dos hotéis que permitam medir resultados e determinar de maneira objetiva a relação entre os ganhos ambientais e os financeiros;
- compreensão dos riscos e oportunidades do negócio relacionados ao meio ambiente, na visão dos proprietários e gestores, a fim de se eliminar as barreiras existentes para a implantação de práticas ambientais mais sustentáveis; e
- caracterização do mercado de soluções ambientais, consultorias e certificações que é acessível aos hotéis, identificando lacunas para prover os serviços necessários ao avanço do setor em termos de promoção de sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

- Alves, T. J. C. & De Conto, S. M. (2009) Informações de hóspedes em relação a práticas ambientais como fator de escolha de um meio de hospedagem. *Revista Hospitalidade*, n. 6, pp.73-95.
- Accor Hotels. (2012). *Pesquisa geral na homepage*. Recuperado em 12 dezembro, 2012, de <http://www.accor.com/en.html>
- Aguiar, A.O & Côrtes, P. L. (2014) Conflitos de transparência e confidencialidade na certificação de sistemas de gestão ambiental. *Revista Eletrônica de Administração*, 20(1), pp. 31-63.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2004). *NBR ISO 14001:2004- Sistema de gestão ambiental – Requisitos com diretrizes para uso*. São Paulo: Autor.
- Baptista, A. S. C. (2006). *Análise da viabilidade econômica da utilização de aquecedores solares de água em resorts no nordeste do Brasil*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Cardoso, L. C., Alperstedt, G. D., & Costa, J. I. P. (2011). Internacionalização e gestão ambiental: um estudo nos meios de hospedagem vinculados à associação roteiros de charme. *Anais ... Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais*, São Paulo, SP
- Carvalho, S., Naime, R., & de Oliveira Blanco, L. A. (2009). Situação da gestão de resíduos no setor de hotelaria. *Nature and Conservation*, 2(2), pp. 6-34.

- Certification for Sustainable Tourism. (2013). *Sustainable Tourism CST: Certification for Sustainable Tourism in Costa Rica*. Recuperado em 14 fevereiro, 2013, de <<http://www.turismo-sostenible.co.cr/>>
- Chan, E. S. (2008). Barriers to EMS in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), pp. 187-196.
- Chan, E. S. (2011). Implementing environmental management systems in small-and medium-sized hotels: Obstacles. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, V. 35(1), pp. 3-23.
- Chan, E. S. & Hawkins, R. (2010). Attitude towards EMSs in an international hotel: an exploratory case study. *International Journal of Hospitality Management*, V. 29(4), pp. 641-651.
- Chan, E. S. & Wong, S. C. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, V. 27(3), pp. 481-492.
- Chan, W. W. (2009). Environmental measures for hotels' environmental management systems: ISO 14001. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, V. 21(5), pp. 542-560.
- Chan, W. W. & Ho, K. (2006). Hotels' environmental management systems (ISO 14001): creative financing strategy. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, V.18(4), pp. 302-316.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Artmed.
- Del Mar Alonso-Almeida, M. & Rodríguez-Antón, J. M. (2011). Organisational behaviour and strategies in the adoption of certified management systems: an analysis of the Spanish hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, V. 19(13), pp. 1455-1463.
- De Conto, S. M, Corrêa, L.B & Zaro, M. (2013) Empreendimentos turísticos e a geração de resíduos sólidos: a importância do planejamento de abrigos de armazenamento no projeto arquitetônico de meios de hospedagem. *Caderno Virtual de Turismo*, V. 13(3), pp. 324-340.
- Demajorovic, J. (2006). Ecoeficiência em serviços: diminuindo impactos e aprimorando benefícios ambientais. In: A. Vilela Júnior, A, & J. Demajorovic (Org.). *Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafio e perspectivas para as organizações*. São Paulo: Senac, pp. 169-198.
- Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. (2013). *Estudo do Setor Hoteleiro*. São Paulo: Autor.
- Dias, M. M. (2004). Aplicação de tecnologias limpas na indústria hoteleira para um turismo sustentável. In Instituto Ethos. *Responsabilidade social das empresas - a contribuição das universidades*, V. 3. São Paulo, SP: Peirópolis.
- Eller, M. R. S. & Amorim, C. M. M. P. (2014). ABNT NBR 15401:2006 - Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade: análise crítica dos requisitos e os desafios da

implantação e certificação. Congresso internacional de Administração 2014, Ponta Grossa, PR, Brasil. Recuperado em 6 Out 2014 de [ttp://www.admpg.com.br/2014/down.php?id=832&q=1](http://www.admpg.com.br/2014/down.php?id=832&q=1)

Epelbaum, M. (2006). Sistemas de gestão ambiental. In: A. Vilela Júnior, A & J. Demajorovic (Org.). *Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafio e perspectivas para as organizações*. São Paulo: Senac, pp. 115-148.

European Commission. European Eco-Management and Audit Scheme - EMAS. (2013). *Pesquisa geral na homepage*. Recuperado em 3 maio, 2013, de [ttp://ec.europa.eu/environment/emas/](http://ec.europa.eu/environment/emas/)

European Commission. (2012). *Pesquisa geral na homepage*. Recuperado em 18 agosto, 2012, de http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

Feldkircher, E. G. & De Conto, S. M (2003). Composição gravimétrica de resíduos sólidos gerados na hotelaria: um estudo de caso (fase II). *Anais...* Congresso Regional de Iniciação Científica e Tecnológica em Engenharia, Itajaí, SC, Brasil.

Font, X., Garay, L. & Jones, S. (2014). Sustainability motivations and practices in small tourism enterprises in European protected areas. *Journal of Cleaner Production*. in press.

Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - FOHB (2014). *Pesquisa geral na homepage*. Recuperado em 2 outubro, 2014, de <http://www.fohb.com.br/>

Gil, A. C. (1995). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.

Hayes, D. K. & Ninemeier, J.D. (2005). *Gestão de operações hoteleiras*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Hack Neto, E. & Pereira, D. (2008). Técnicas aplicáveis e estimativas de redução no gasto/consumo com a implantação de Sistemas de Gestão Ambiental - case pousadas de Joinville —*Anais...* Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, 5, Caxias do Sul, RS.

ISO – International Organization for Standardization. (2013) ISO Survey 2012. Recuperado de <<http://www.iso.org/iso/iso-survey>>.

Jacob, C. S. C. (2013). O parque hoteleiro brasileiro às portas da Copa 2014. *Reunião Trimestral dos Conselhos de Administração, Curador e Consultivo do SPCVB* ocorrida em 28 de junho de 2013. Recuperado em 24 julho, 2013, de <<http://www.projetoampliar.org.br/files/Arquivos/o-parque-hoteleiro-brasileiro---caio-calfat.pdf> >

Jones Lang LaSalle's Hotels. (2011). *Hotelaria em números: Brasil 2011*. São Paulo: Autor.

Jones Lang LaSalle's Hotels. (2014). *Hotelaria em Números Brasil 2014*. São Paulo: Autor.

Karthik, S. (2002). Energy and environment (E²) benchmarking: Performance evaluation tool for Indian hotel sector. *Development Alternatives*, V. 12(3). Recuperado em 3 janeiro, 2006, de <http://www.devalt.org/Newsletter/mar02/of_1.htm>

Kirk, D. (1995) Environmental management in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 7 (6), pp. 3-8.

- Lemos, C. C. (2013). Planejamento do turismo em âmbito federal: uma análise dos instrumentos utilizados e dos investimentos no setor. *Revista de Administração Pública*, V.47(6), pp. 1401-a 1428.
- Lemos, C. C., Fischer, T. B. & Souza, M. P. (2012). Strategic environmental assessment in tourism planning - Extent of application and quality of documentation. *Environmental Impact Assessment Review*, 35, pp.1-10.
- Lubitz, E., Otte, M. & Cardoso Neto, N. (2006). *Gestão ambiental em organizações: estudo de caso do Oscar Hotel de Florianópolis/SC*. Recuperado em 20 abril, 2012, de <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ciencialivre.pro.br%2Fmedia%2F115194068d0f7288ffff8045ffffd523.pdf&ei=x0qUT9--PI2I6AhtI0GPBA&usg=AFQjCNEH0BhY-Mj1ROE2iNm_2D3wqxsqPg>
- Macedo, R. F., de Almeida Medeiros, V. C. F., de Azevedo, F. F. & Alves, M. L. B. (2011). Ecoturismo de base comunitária: uma realidade ou uma utopia. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, V9(2), pp. 437-448.
- Mapie - Especialistas estratégicos em serviços. (2013) *Como se comportam os hóspedes?* Recuperado em 02 outubro, 2014, de <<https://www.dropbox.com/s/d7xgp7jt6h6phrp/Comportamento%20Neg%C3%B3cios%20Disque9%20Out%202013.pdf>>
- Mazzon, L. A. F. (2002). Hotéis buscam reduzir custos da energia elétrica. *Hotelnews*, São Paulo, n. 37.
- Medeiros, M. M. & Benedito, D. R. (2002). *Manual para o uso racional da energia no setor hoteleiro*. Vitória, ES.
- Ministério do Turismo. (2010). *Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem*. Recuperado em 18 julho, 2013, de <http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/qualificacao_equipamentos/classificacao_hoteleira_2.html>
- Moraes, A. G. (2008). Avaliação da gestão ambiental dos hotéis de selva na Amazônia, Brasil. *Pasos*, 6, pp. 541-554.
- Peiró-Signes, Á., Verma, R. & Miret-Pastor, L. (2012). Does environmental certification help the economic performance of hotels? Evidence from the Spanish hotel industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 1938965512446417.
- Peres Junior, M. R. & Rezende, D. C. (2011). Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. *Caderno Virtual de Turismo*, V. 11(2), pp. 234-252.
- Pertschi, I. K. (2006). *Gestão ambiental no setor turístico: um estudo com base na aplicação de indicadores ambientais em hotéis de grande porte em Foz do Iguaçu/PR*. Curitiba: Universidade Federal do Paraná.

- Polonsky, M. J. (1994). An Introduction to green marketing. *Electronic Green Journal*, V1 (2). Recuperado em 17 abril, 2012, de <http://escholarship.org/uc/item/49n325b7>
- Rocha, J. M. & Genta, M. M. P. (2007). Gestão ambiental na hotelaria: o caso de Caxias do Sul-RS. *Anais... Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo*, São Paulo, SP, Brasil, 4.
- Sánchez, L. H. (2006). *Avaliação de impacto ambiental: conceitos e métodos*. São Paulo: Oficina de Textos.
- Sant'anna, F. S. P. & Zambonim, F. M. (2002). Gestão e certificação ambiental para hotéis. *Anais... Simpósio Ítalo Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental*, Vitória, ES, Brasil, 6.
- Schenini, P. C., Lemos, R. N. & Silva, F. A. (2005). Sistema de gestão ambiental no segmento hoteleiro. *Anais... Seminário de Gestão de Negócios*, Curitiba, PR, Brasil, 2.
- Sextante Consultoria. Sistema de Sustentabilidade para Meios de Hospedagem – A Nova ABNT NBR 15401. Recuperado em 01 outubro, 2014, de http://pt.slideshare.net/Sextante_Consultoria/a-nova-abnt-nbr15401?redirected_from=save_on_embed
- Shiming, D. & Burnett, J. (2002). Energy use and management in hotels in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, V 21 (4), pp. 371-380.
- Silva, L. D., Silva, M. D. & Enders, W. T. (2006). Gestão ambiental e desempenho organizacional: um estudo de suas relações no setor hoteleiro. *Anais... Encontro da Anpad*, Salvador, BA, Brasil, 30.
- Souza, D. (2010). *Gestão ambiental no segmento hoteleiro da região das Hortênsias / RS: Análise da aplicação dos requisitos de SGA*. Recuperado em 14 abril, 2012, de <http://siaibib01.univali.br/pdf/Diego%20de%20Souza.pdf>
- Zucarato, A. G. (2006). *Certificação do turismo sustentável para meios de hospedagem: um estudo sobre o caminho do ouro de Paraty-RJ*. Dissertação de mestrado, Programa de Mestrado em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, Brasil.

Recebido – 15 AGO 2014

Avaliado e Revisado – SET - NOV

Aprovado – 1 DEZ 2014