

## GESTÃO AMBIENTAL EM EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS EM PORTO SEGURO, BAHIA, BRASIL

Silvana de Sousa Brito<sup>1</sup>  
Henderson Carvalho Torres<sup>2</sup>  
Wilson Alves de Araújo<sup>3</sup>  
Júlio Cesar Voltolini<sup>4</sup>

### Resumo

A concepção deste artigo tem por objetivo geral analisar se os empreendimentos hoteleiros de Porto Seguro, BA estão adotando iniciativas ambientais que se aproximam daquelas estabelecidas pelo Ministério do Turismo. O turismo é uma das atividades que mais cresce no mundo e tem uma representatividade muito importante na economia mundial. No Brasil,

---

*Recebimento: 26/5/2017 - Aceite: 16/3/2018*

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo (UNEB), membro do Grupo de pesquisa "Memória, Espaço e Linguagem" (MEL), Departamento de Ciências Humanas e Tecnologia, Campus XVIII, Universidade do Estado da Bahia - UNEB, Eunápolis, Bahia. [silvanabrito1@hotmail.com](mailto:silvanabrito1@hotmail.com)

<sup>2</sup> Doutorando em Educação (FACED/UFBA), Mestre em Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação (GESTEC/UNEB), Mestre em Educação (ISPEV- Havana/Cuba), Especialista em Conhecimento Organizacional e Bacharel em Administração (UNILINHARES), Professor Auxiliar no Departamento de Ciências Humanas e Tecnologias da Universidade do Estado da Bahia. Membro do grupo de pesquisa "Mídia/Memória, Educação e Lazer" (MEL) UFBA. [hctorres@uneb.br](mailto:hctorres@uneb.br)

<sup>3</sup> Doutor em Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA/UESC). Mestre em Economia Empresarial pela Universidade Cândido Mendes (UCAM/RJ). Professor efetivo da Universidade do Estado da Bahia - UNEB, Departamento de Ciências Humanas e Tecnologias (DCHT), Campus Eunápolis. Membro do Grupo de Pesquisa "Memória, Espaço e Linguagem" (UNEB), com atuação na Linha de pesquisa: Políticas Públicas, Cultura e Turismo. [wilsonaaraujo@gmail.com](mailto:wilsonaaraujo@gmail.com)

<sup>4</sup> Doutor em Biologia Vegetal (predação e dispersão de sementes) na UNESP, Mestre em Zoologia (Ecologia de Mamíferos) pela Universidade de São Paulo (USP) e Biólogo pela UFSC. Professor concursado pela Universidade de Taubaté. Membro da comissão que administra as monografias de conclusão de curso e coordenador do Grupo de Pesquisa e Ensino em Biologia da Conservação (ECOTROP). [jvoltol@uol.com.br](mailto:jvoltol@uol.com.br)

em 2011 o Ministério do Turismo lançou o novo Sistema Nacional de Classificação de Hospedagem (SBClass) e este estudo descreve como os hotéis em Porto Seguro, BA, estão adaptando-se ao novo sistema quanto a gestão ambiental. Considera-se que a gestão ambiental, quando aplicada eficientemente, torna-se um instrumento importante para a mitigação dos impactos ambientais ocasionados por esta atividade. Neste sentido, do ponto de vista metodológico foi realizada revisão de literatura sobre o tema, com o desenvolvimento de pesquisa de campo, com aplicação de questionários aos gestores destes empreendimentos, desta localidade. Verificou-se, assim, que mais de 50% dos hotéis entrevistados estão adotando ou adaptando-se ao novo sistema. Por fim, espera-se que os resultados possam contribuir na gestão dos empreendimentos turísticos, além de subsidiar os debates e novas abordagens de pesquisa sobre gestão ambiental no contexto do destino turístico de Porto Seguro ou de outras regiões do Brasil.

**Palavras-chave:** Sustentabilidade. Turismo. Responsabilidade Social Corporativa. Práticas Ambientais.

## **ENVIRONMENTAL MANAGEMENT IN HOTELS FROM PORTO SEGURO, BAHIA, BRAZIL**

### **Abstract**

The concept of this article has the objective to analyze whether the hotel enterprises of Porto Seguro, BA are adopting environmental initiatives that approach those established by the Ministry of Tourism. Tourism is one of the fastest growing activities in the world and has a very important representation in the global economy. In Brazil, in 2011 the Ministry of Tourism launched the new National System Hosting Classification (SBClass) and this study describes how the hotels in Porto Seguro, BA, are adapting to the new system for environmental management. It is considered that environmental management, when applied effectively, it becomes an important tool for mitigating the environmental impacts caused by this activity. In this sense, from a methodological point of view was the literature review on the topic, with the development of field research, with questionnaires to managers of these projects in this location. There was thus more than 50% of respondents are adopting hotels or adapting to the

new system. Finally, it is expected that the results can contribute to the management of tourist enterprises, in addition to supporting the discussions and new research approaches to environmental management in the context of the tourist destination of Porto Seguro or other regions of Brazil.

**Keywords:** Sustainability. Tourism. Corporate Social Responsibility. Environmental Practices.

## Introdução

O turismo é uma das atividades que mais cresce no mundo e tem uma representatividade muito importante na economia mundial. A *World Tourism Organization* - UNWTO (2014) considera que nas últimas décadas, o turismo tem experimentado um contínuo e uma relevante diversificação. Tornando-se um dos setores mais dinâmicos e que cresce de forma acelerada em todo o mundo. As receitas do turismo internacional cresceram mais rapidamente do que o comércio mundial, desde então, perfazem uma proporção mais alta do valor das exportações mundiais do que a maioria dos setores econômicos. A perspectiva é que o turismo continuará a crescer e a se desenvolver mais rapidamente do que muitos outros setores.

No entanto, ao longo do tempo, o homem vem percebendo as transformações ambientais, e as mudanças climáticas, dentre elas, a destruição de camada de ozônio, o efeito estufa, o aquecimento global, etc. O impacto sobre o meio ambiente é corroborado pelos resultados apresentados pelo *The Intergovernmental Panel on Climate Change* - IPCC (2013) que afirma ser “extremamente provável” (95% de certeza) que o aquecimento observado desde o meio do século 20 seja resultado da influência humana no clima. Na mesma perspectiva de outras atividades da economia, o turismo também tem grande parcela de contribuição com a degradação ambiental. A partir da década de 70 se intensificou uma preocupação com impactos ambientais provenientes do turismo, foi quando se iniciou a busca pelo turismo ecológico, a busca pela natureza, o chamado “Turismo Verde”, ou seja, o uso dessas expressões refletia o aumento do interesse pelas questões ambientais (GUZZO, 2011).

A hotelaria acompanha a história do turismo ao longo do tempo, por ofertar amplos serviços, como acomodação, alimentação, lazer e entretenimento e contribui generosamente com a economia turística. Atualmente, o país dispõe de uma expressiva cadeia hoteleira de diferentes tipos e categorias, que variam de um a cinco estrelas, dentre hotéis, resorts, hotéis fazenda, pousadas, etc., além de possuir uma significativa vantagem, devido sua grande dimensão geográfica que permite que as instalações desses empreendimentos possam manter as características e costumes de cada localidade (CAMPOS; GONÇALVES, 2005).

Porém, o setor hoteleiro tem um papel relevante considerando-se as questões ambientais, reconhecendo que os hotéis também utilizam os recursos naturais e, eventualmente, utilizam inadequadamente esses recursos. Neste caso, os impactos são diferentes daqueles causados pelas indústrias, os quais se dão na saída do processo, como por exemplo, os gases emitidos das chaminés. No caso da hotelaria, eles ocorrem a partir da

entrada do processo, ou seja, uso descontrolado da água e energia, o uso da terra, flora e fauna nativas e os impactos poluidores que se dão na saída, ao término do processo, geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, emissão de gases e ruídos. Observa-se este fenômeno em toda a operação desta atividade, a qual representa impactos ambientais significativos. Faz-se necessário, portanto, a implementação de iniciativas para minimização desses impactos ocasionados pelo setor hoteleiro.

Em 2011, o Ministério do Turismo (Mtur) estabelece o novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), que dentre outros critérios, dá um enfoque bastante relevante às questões ambientais. Visto que as organizações, atualmente, vêm adotando em suas estratégias, um conceito de sustentabilidade para as empresas que resultem na harmonia entre o lucro, a responsabilidade social e o respeito ao meio ambiente (HSIEH, 2010).

De acordo com a BAHIA TURSA (2008, apud RIBEIRO, 2008), Porto Seguro é um dos destinos brasileiros que possui um dos maiores números de meios de hospedagem. Compreendendo, portanto, que quanto maior a soma desses empreendimentos, maior será a proporção dos potenciais danos ao meio ambiente.

Portanto, esta pesquisa se justifica pela relevância do novo SBClass, o qual considera o uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, incentivando o setor hoteleiro a ter uma preocupação maior com a preservação ambiental. Consequentemente, os meios de hospedagem, que promovam ações e práticas, desta natureza, estarão contribuindo para a minimização dos impactos ambientais. Assim sendo, é pertinente a apresentação do seguinte problema: *Os empreendimentos hoteleiros de Porto Seguro estão adotando os requisitos estabelecidos pelo Mtur, no que se refere às questões ambientais?*

Partindo deste pressuposto, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar se os empreendimentos hoteleiros de Porto Seguro estão adotando iniciativas ambientais que se aproximam daquelas estabelecidas pelo Mtur. Neste sentido, do ponto de vista metodológico, foi realizada revisão de literatura sobre o tema, com o desenvolvimento de pesquisa de campo, com aplicação de questionários aos gestores destes empreendimentos, desta localidade. Este artigo foi estruturado da seguinte forma: Além desta Introdução, a segunda seção apresenta os principais aspectos da sustentabilidade na indústria hoteleira; a metodologia aplicada, nesta pesquisa, está descrita na terceira seção; os resultados e discussão são abordados na seção quatro; e, por fim na quinta e última seção, são elencados as conclusões deste trabalho.

## Sustentabilidade na indústria hoteleira: principais aspectos

Inicialmente, as questões ambientais estavam focadas nas atividades que causavam danos diretos ao meio ambiente, como a poluição causada pelas indústrias, por exemplo, através de efluentes contaminados ou gases emitidos das chaminés. Mas, desde os anos 80 e 90, a questão ambiental vem afetando diretamente uma variedade de setores econômicos, dentre eles, destaca-se o turismo e, em especial o segmento da hospitalidade, pois, já existe uma conscientização, que a poluição não é gerada somente na saída do processo, mas sim à operação por completo (GONÇALVES, 2004).

Em hotelaria as preocupações em conquistar o hóspede com produtos de alto valor e conforto já perderam o valor competitivo para o conceito de sustentabilidade. Com foco no negócio que possibilite equilíbrio entre o lucro, a responsabilidade social e o respeito ao meio ambiente. Desta forma, suas atividades operacionais levam o setor a utilização excessiva de recursos naturais, assim como, um alto consumo de energia e água, e conseqüentemente a geração de resíduos e efluentes que são prejudiciais ao meio ambiente (HSIEH, 2010).

Existe certa diferença entre os impactos causados no início do processo, que são aqueles causados devido ao mau uso dos recursos naturais, que transcorrem a partir da entrada do processo: uso descontrolado da água e energia, o uso da terra, flora e fauna nativas; e os impactos poluidores que se dão na saída, ou seja, ao término do processo: geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, emissão de gases e ruídos e poluição visual (CENTENO, 2004). Os empreendimentos hoteleiros são responsáveis por gerar uma quantidade considerável de lixo e de apresentar um consumo significativo de água, energia, material de limpeza e outros recursos necessários para a execução e o atendimento das rotinas diárias de operacionalização (VIEIRA; HOFFMANN, 2010).

Dando suporte ao desenvolvimento de ações nesse sentido, Dias e Pimenta (2005) afirmam que várias instituições internacionais de defesa, preservação e certificação ecológica surgiram nos últimos anos, tais como o Programa Global de Filiação, Referência e Certificação para a Indústria de Viagens e Turismo (*Green Globe 21*). Este Programa baseou-se nos princípios da Agenda 21 para o Desenvolvimento Sustentável, assinada por 182 chefes de estado durante a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, também conhecida como Eco-92. Para Gonçalves (2004) outras iniciativas que também merecem destaque são os Sistemas de Gestão Ambiental (SGA), eles são parte do sistema administrativo geral de uma empresa e aborda um gerenciamento ecológico, observando toda a estrutura

organizacional, assim como o planejamento, os procedimentos, os processos e os recursos.

Ao longo do tempo, começaram a se intensificar a aplicação de leis reguladoras e os Sistemas de Classificação de Meios de Hospedagem em vários países do mundo, inclusive no Brasil, com intuito de possibilitar a qualificação do setor (LAWSON 2003 apud NETO, 2010). Um dos Sistemas Brasileiros de Classificação mais recentes entra em vigor em 2002, através da parceria da Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR) e a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH), que dentre outros critérios, estabelece o zelo pelo conceito de responsabilidade e gestão ambiental. Porém, devido a alguns fatores, como por exemplo, o estabelecimento de uma única Matriz de Classificação para todos os tipos de meios de hospedagem, dentre outros, não obteve sucesso (GONÇALVES, 2004).

Segundo Dias e Pimenta (2005), as primeiras tentativas de implantação de sistemas de certificação em turismo no Brasil surgiram no final da década de 1980, após esta data alguns programas vêm sendo incrementados no Brasil em busca do desenvolvimento mais adequado do setor. Gonçalves (2004) aponta os quatro principais tipos de sistemas ambientais em implantação na hotelaria brasileira, que serão abordados a seguir:

A série ISO (*International Organization for Standardization*) 14000 é um grupo de normas que fornece ferramentas e estabelece um padrão de SGA. A norma ISO 14001 é o único padrão normativo sobre o SGA, ou seja, enquanto as outras normas da ISO são somente de padrão informativo, somente orientam, a ISO 14001 especifica requisitos passíveis de auditoria, que devem ser preenchidos para certificação. Através de Macêdo (2001) vale também complementar que o processo de implementação de um SGA, nos moldes da ISO 14001, passa pelas etapas de: Política Ambiental, Planejamento, Implementação e Operação, Verificação e Ação Corretiva e de Avaliação pela alta administração. Essas etapas compõem o ciclo denominado “Ciclo do PDCA” iniciais das palavras *Plan* (Planejar), *Do* (Fazer), *Check* (checar), *Act* (agir para melhoria contínua).

O autor também destaca a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH) que lançou recentemente o Sistema de Gestão Ambiental Hóspedes da Natureza, baseado no programa internacional desenvolvido pela entidade *International Hotels Environment Initiative* (IHEI). O programa adota três princípios básicos que orienta sua composição: O primeiro é identificar, adaptar e aplicar à realidade brasileira os conceitos, tecnologias, produtos e serviços já mundialmente desenvolvidos pela IHEI. O segundo é desenvolver o programa como difusor dos conceitos práticos de responsabilidade ambiental, promovendo ações que envolvam os

empresários hoteleiros, a comunidade, o poder público, os fornecedores e hóspedes. O terceiro é aplicar os fundamentos das técnicas de qualidade ao desenvolvimento progressivo e tecnicamente coordenado do programa (ABIH, 2003).

Outro Sistema mencionado pelo autor é o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), que criou no ano de 1989 o programa de P+L (*Cleaner Production*), que pode ser definido como “a aplicação continuada de uma estratégia ambiental preventiva e integrada aos processos, produtos e serviços a fim de aumentar a eficiência e reduzir os riscos para a humanidade e o meio ambiente” (GONÇALVES, 2004, p. 85-86).

O último Sistema que o autor menciona é o Sistema Ambiental Autônomo, “consideram-se como autônomos os sistemas ambientais específicos, que foram especialmente desenvolvidos por alguns hotéis ou redes visando o gerenciamento do consumo de água e energia, de reciclagem ou abrangendo objetivos mais amplos” (GONÇALVES, 2004, p.95). Dentre os hotéis que adotam este sistema a Rede Accor é grande exemplo devido à conquista de muitos resultados positivos.

Destaca-se que os referidos sistemas, mencionados acima, transformam-se em requisitos essenciais para a sustentabilidade, especialmente, quando resultam em processos de operacionalização mais limpos, participativos e conscientes (HAN; YONN, 2015).

No entanto, apesar do atual empenho das organizações para a minimização desses impactos, há dois fatores que dificultam as ações ambientais das organizações, o custo elevado da compra de equipamentos não poluentes e da certificação de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA), principalmente para as pequenas e médias empresas e a ausência de informação e qualificação, ou mesmo, de conscientização dos administradores e empregados (VIEIRA; HOFFMANN, 2010).

No Brasil, a regulamentação hoteleira inicia-se em 13 de dezembro de 1977 por intermédio da EMBRATUR, atual Instituto Brasileiro de Turismo, pela promulgação da Lei 6.505, que dispôs sobre as atividades e serviços turísticos e estabeleceu condições para o seu funcionamento e fiscalização, determinando o registro obrigatório para todas as empresas exploradoras de serviços turísticos (NETO, 2010). Em 2002, entrou em vigor no Brasil o Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem, resultado da parceria entre a EMBRATUR e a ABIH. Este sistema já havia estipulado como critério aos estabelecimentos, o zelo pelo conceito de responsabilidade e gestão ambiental (GONÇALVES, 2004).

Contudo, Neto (2010) esclarece que o referido sistema, por sua vez, não contempla as diferenças tipológicas mais elementares estabelecendo assim uma matriz de classificação única para todos os estabelecimentos.

Sem sucesso, houve a necessidade de reformulação do sistema pela adoção de um modelo de classificação abrangente e compatível com as especificidades dos equipamentos hoteleiros existentes, o qual pudesse desenvolver referências e instrumentos que comprovasse a qualificação da nossa estrutura turística e, de modo particular, da hotelaria nacional, tendo em vista a sua importância para a consolidação do turismo e o fortalecimento da economia nacional.

**Tabela 1: Matriz de Classificação / Mtur / Sustentabilidade / Questões Ambientais**

DESCRIÇÃO	*	**	***	****	*****	OBS
1 Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica.	M	M	M	M	M	1
2 Medidas permanentes para redução do consumo de água.	M	M	M	M	M	1
3 Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem.	M	M	M	M	M	2
5 Programa de treinamento para empregados.	M	M	M	M	M	
6 Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade.	EL	EL	M	M	M	1
7 Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade.	EL	EL	EL	M	M	3
12 Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local.	EL	EL	EL	EL	EL	
13 Medidas permanentes para tratamento de efluentes.	EL	EL	EL	EL	EL	
14 Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.	EL	EL	EL	EL	EL	

Observações:

1 - As ações devem incluir monitoramento do consumo, utilização de fontes alternativas, coleta e aproveitamento da água da chuva.

2 - As boas práticas de gestão de resíduos preconizam os chamados 3R, que são reduzir, reutilizar e reciclar. Nem sempre há disponibilidade para reciclagem. O empreendimento deve evidenciar a implantação da abordagem 3R no gerenciamento dos seus resíduos sólidos, de acordo com as boas práticas consagradas (por exemplo, coleta seletiva).

3 - Deve incluir os temas da redução do consumo de energia elétrica, de água e da produção de resíduos sólidos.

Fonte: Mtur, 2011

Em 21 de junho de 2011, o Ministério do Turismo publicou no Diário Oficial da União o novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) no qual, o art. 2º constitui referência de caráter oficial sobre os tipos e categorias dos empreendimentos de hospedagem. Foram estipulados sete tipos de meios de hospedagem, e a representação

das categorias, manteve-se em símbolos de estrelas. O novo SBClass considera o acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Ministério, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) e a Sociedade Brasileira de Metrologia (SBM). Estabelece no art. 9º da matriz de classificação, os requisitos definidos para as categorias de cada tipo. Abrangendo os aspectos de serviços prestados, a qualidade da infraestrutura de instalações dos equipamentos e variáveis e fatores relacionados com o desenvolvimento sustentável, tais como, os conceitos ambientais, relações com a sociedade e satisfação do usuário (MTUR, 2012).

A portaria Nº 100 de 16 de junho de 2011, do Mtur, reúne todas as informações necessárias para a adesão ao novo SBClass e está disponível no site oficial do Mtur. Ressalta-se que esta pesquisa se baseia nos requisitos de sustentabilidade estabelecidos pelo Mtur, com foco nas questões ambientais.

Em outro artigo, Torres et al. (2014) observaram que o Ministério do Turismo (Mtur), apontou como elemento norteador de suas ações estratégicas, que a relação entre o turismo e a sustentabilidade deveria seguir os princípios da sustentabilidade ambiental, econômica, sociocultural e político-institucional, com o propósito de desenvolver produtos turísticos sustentáveis em consonância com o meio ambiente e a cultura local, fazendo com que as comunidades locais deixem de ser meros espectadores privilegiados do processo de estruturação do setor turístico, conforme a definição da UNWTO, que define o Turismo Sustentável como a “atividade que satisfaz as necessidades dos turistas e as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras, enquanto a integridade cultural, a integridade dos ambientes naturais, e a diversidade biológica são mantidas para o futuro” (MTUR, 2010, p. 30).

De acordo com Coelho, et al. (2013), a importância da discussão de temáticas relacionadas à responsabilidade social corporativa e sustentabilidade no setor turístico está relacionada às transformações e impactos da Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa como importante estratégia para a competitividade dos empreendimentos de hotelaria no ambiente em que atuam. Sendo assim, existe uma pressão para que eles contribuam para a valorização da cultura local, o respeito ao meio ambiente, e a geração de emprego e renda da comunidade onde estão inseridos. Assim, Sloan, Legrand e Kaufmann (2014, p.53-54), asseveram “[...] Consequentemente, o desenvolvimento turístico sustentável não apenas envolve a população local, mas deveria preservar ativamente a cultura local”.

## Metodologia

### Área de estudo

A base deste trabalho é analisar se os empreendimentos hoteleiros de Porto Seguro, BA estão adotando iniciativas ambientais que se aproximam daquelas estabelecidas pelo Ministério do Turismo. Desta forma, o foco analítico é um dos segmentos mais importante da atividade turística: Os hotéis. No que diz respeito à área de estudo, a delimitação refere-se ao espaço geográfico e econômico de Porto Seguro - Bahia. Neste sentido, do ponto de vista metodológico foi realizada revisão de literatura sobre o tema, com o desenvolvimento de pesquisa de campo, com aplicação de questionários aos gestores destes empreendimentos, desta localidade.

Situada na Costa do Descobrimento, extremo sul da Bahia, região considerada o marco da Bahia e do Brasil com a chegada dos portugueses em 1500. De modo geral, o processo de ocupação dessa sub-região teve início no século XVI, época do “descobrimento” do Brasil, estendendo-se até o presente. O distrito de Porto Seguro foi criado por força do Alvará datado de 20 de outubro de 1795. A vila foi elevada à categoria de cidade pelo Ato Nº 499, de 30 de junho de 1891 (PEREIRA, M.; PEREIRA, V., 2005).

De acordo com Pinto (2006) a crise da lavoura cacaueteira ao final da década de 80, que deixou milhares de trabalhadores desempregados e lançados à estrada em busca de locais para habitarem e trabalharem motivou o governo baiano a tentar transformar o turismo na principal fonte de renda e empregos do estado. O que favoreceu Porto Seguro, que devido suas riquezas naturais e históricas, transformou-se em um dos primeiros lugares a serem beneficiados pela então política econômica do governo. O turismo tornou-se a atividade econômica responsável por um desenvolvimento econômico nunca antes vivenciado pela região de Porto Seguro, além da geração de milhares de novos empregos.

O clima da cidade é de característica tropical, com temperatura média anual de 25° C, chegando até 42° no verão e 15° no inverno. A rede hidrográfica agrega baía, rios, córregos, riachos, fontes de água mineral, lagos e lagoas que desembocam no Oceano Atlântico. Nos solos arenosos do litoral, a vegetação é rasteira e arbustiva, entre os vegetais que mais caracterizam a região estão: coco e a palmeira. As formas de origem da marinha, os cordões litorâneos, praias, terraços e restinga, que proporcionam o litoral com paisagens que podem ser aproveitadas para fins residenciais e para o turismo, que é, portanto uma das principais fontes de renda da cidade acompanhado da pesca, agricultura e da agropecuária (PEREIRA, M.; PEREIRA, V., 2005).

Conforme afirmam Pereira, M. e Pereira, V. (2005) atualmente, é um dos destinos turísticos do Nordeste, que mais recebe turistas de várias localidades do país e do exterior. Possui uma diversidade de atrativos turísticos, como: as construções históricas, as igrejas da época da colonização, o museu da cidade, dentre outros, localizados na parte conhecida como cidade histórica ou cidade alta. Na cidade baixa, encontra-se a maior parte dos equipamentos turísticos, como hotéis, pousadas, bares e restaurantes, além do mar e praias com atrativos como passeios de escuna, cabanas de praias, shows musicais, etc. Os atrativos culturais da cidade baixa são oferecidos à noite, através das barracas com bebidas e comidas típicas, além do artesanato (PINTO, 2006).

De acordo com a Junta Comercial do Estado da Bahia (JUCEB), Porto Seguro possui 351 hotéis, cadastrados no órgão. Portanto, considera-se que eles representam o conjunto da totalidade dos hotéis de Porto Seguro, já que para a abertura de uma empresa no setor comercial, o cadastro neste órgão é de ordem obrigatória. Além do que, os hotéis possuem um número em maior escala, em relação aos outros tipos de meios de hospedagem existentes na área de pesquisa, dos quais, foi retirada uma amostragem representativa para a realização e análise da pesquisa (JUCEB, 2012).

Diante desta grande quantidade de meios de hospedagem em Porto Seguro, considerando que na visão de alguns autores mencionados no desenvolvimento desta pesquisa, a hotelaria causa diversos impactos nocivos ao meio ambiente, principalmente quando representados em grande quantidade em uma localização, foi bastante relevante para esta pesquisa ter feito a análise das possíveis iniciativas que os hotéis de Porto Seguro estão tomando para a minimização destes impactos.

## **Planejamento da amostragem**

Considerou-se uma quantidade representativa de 20 hotéis, que equivale a 5,7% do universo da área de pesquisa. Esta amostragem foi definida pelo critério da amostragem não probabilística intencional ou por tipicidade.

O questionário foi estruturado fechado, respondido pelos gestores e gerentes de cada hotel. Para sua aplicação, primeiro foi mantido contato por telefone ou através de *email* para esclarecimento, solicitação e agendamento da pesquisa, que foi realizada posteriormente em cada um dos hotéis selecionados. Utilizou-se de câmera fotográfica para o registro de possíveis medidas de gestão ambiental encontradas nos hotéis. Foi necessário um período de quatro dias entre os contatos e a pesquisa, com a aplicação dos questionários, que foram realizados entre os dias 12 e 13 de

novembro de 2012 (contatos) e 23 e 24 de novembro do mesmo ano (a pesquisa e aplicação dos questionários - Anexo I).

### **Resultados e discussão**

O turismo é uma atividade multidisciplinar, integrada a vários setores, que por isso influencia seu estudo em diversas áreas do conhecimento. É uma das atividades que mais cresce no mundo e tem uma representatividade muito importante na economia mundial. De acordo com Torres et.al (2014, p. 12) “Os principais avanços na atividade turística no Brasil e, em particular, na Costa do Descobrimento têm ocorrido nos segmentos que tem a natureza como o seu principal recurso. O turismo é uma das principais indústrias globais”. Os produtos turísticos estão se transformando em novas formas mais sofisticadas e diversificadas e, segundo Dias (2008, p.97), os empreendimentos turísticos podem promover a conservação do meio ambiente, “elevando a consciência ambiental, protegendo e conservando os ambientes naturais, tornando-se uma alternativa de emprego” e renda para as comunidades receptoras.

Apoiados nessas concepções foram aplicados questionários as empresas hoteleiras que compuseram a amostra deste trabalho e, algumas observações e análises foram realizadas. Desta forma, apresentam-se, a cima, os resultados sobre os requisitos ambientais estabelecidos pelo Mtur na matriz de classificação do novo SBClass.

**Tabela 1:** Frequência dos requisitos ambientais estabelecidos pelo Mtur na matriz de classificação do novo SBClass nos hotéis de Porto Seguro

<b>Situação Cadastral dos Hotéis quanto ao Novo SBClass</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Sim	30	6
Não	45	9
Em estudo	15	3
Buscando medidas para implantação	10	2
<b>Iniciativas de minimização dos impactos ambientais</b>		
Sim	85	17
Não	5	1
Em fase de estudo	10	2
<b>Medidas de monitoramento e controle dos itens do novo SBClass já adotadas</b>		
Consumo de água	80	16
Energia elétrica	90	18
Resíduos sólidos	40	8
Tratamento de efluentes	40	8
Emissão de ruídos	45	9
Emissão de gases e odores	30	6
<b>Seleção de fornecedores considerando critérios ambientais adotado por eles</b>		
Sempre	45	9
Não	30	6
Frequentemente	25	5
<b>Medidas de sensibilização para os hóspedes sobre questões ambientais</b>		
Sempre	75	15
Não	5	1
Frequentemente	20	4
<b>Iniciativa de treinamento para funcionários sobre conscientização ambiental</b>		
Sim	40	8
Não	10	2
Em fase de estudo	40	8
Em fase de implantação	10	2
<b>Avaliação dos gestores do grau de dificuldade para adesão dos requisitos ambientais</b>		
Médio grau	65	13
Baixo grau	20	4
Não existe dificuldade	15	3

Fonte: Elaboração própria

### Situação Cadastral dos Hotéis quanto ao Novo SBClass

De acordo com os dados coletados, observa-se que 45% dos hotéis ainda não estão cadastrados ao novo SBClass, 30% já estão cadastrados, 15% se apresentam em fase de estudo, e 10% estão buscando medidas para implementação. Portanto, observa-se que a maioria dos hotéis pesquisados não está cadastrada e não está buscando medidas para implementação. Com exceção aos hotéis que representam os hotéis quatro estrelas, em que a maior parte deles, está em fase de estudo ou buscando medidas.

Durante a pesquisa, percebeu-se que a maioria dos hotéis, possui o símbolo representativo de classificação, “estrelas”. No entanto, é válido lembrar que a pesquisa foi realizada intencionalmente nos hotéis com representatividade diferentes entre duas a quatro estrelas, para avaliar os resultados com base em categorias diferentes. Infelizmente, não foi possível conseguir amostra de hotéis de uma e de cinco estrelas, devido a não disponibilidade de seus representantes. Porém, a maioria das placas já estava vencida e a simbologia pertencia ao sistema de classificação anterior, portanto não há mais validade. Visto que no art. 25 da portaria N° 100 do Mtur, expõe que esta portaria entraria em vigor 30 dias após sua publicação, portanto, ela foi publicada em 21 de junho de 2011.

Apesar de o questionário ter caráter estruturado fechado, os respondentes prestavam outras informações voluntariamente, portanto, nos que representavam três estrelas, alguns gestores explicaram que a simbologia representada era padronizada entre eles devido à infraestrutura do hotel, e vendida como três estrelas por uma operadora de turismo bastante conceituada, com filial na cidade. Nos de duas estrelas, os respondentes não achavam necessário, prestigiando apenas a higienização e o atendimento. Em relação aos que responderam que já estão cadastrados no novo SBClass, houve amostragem entre todas as categorias pesquisadas.

Durante a aplicação do questionário, foi possível perceber que alguns dos respondentes, entre gestores e gerentes, principalmente nos hotéis de duas e três estrelas, ainda não tinham consciência da importância da adesão ao Sistema Brasileiro de Classificação, portanto, não demonstraram interesse. Isso provavelmente está relacionado à ausência de informação, ou mesmo ausência de desempenho para alavancar o crescimento do seu empreendimento.

De acordo com o Mtur (2012) os requisitos definidos no novo SBClass abrangem os aspectos de serviços prestados, a qualidade da infraestrutura de instalações dos equipamentos e variáveis e fatores relacionados com o desenvolvimento sustentável, tais como: os conceitos ambientais, relações com a sociedade e satisfação do usuário. Portanto, a sua adesão além de favorecer a qualificação do produto turístico é de grande relevância no que se refere às questões ambientais. Permitindo ao setor fazer uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável. O que significa também, a adesão à preservação ambiental, a minimização dos impactos, além da conscientização ambiental para todos os envolvidos na área.

O art. 2º do novo SBClass, constitui referência de caráter oficial sobre os tipos e categorias dos empreendimentos de hospedagem, com o objetivo de informar e orientar o mercado turístico e os consumidores. Percebe-se, portanto, que além do grande benefício para as questões

ambientais, a adesão ao novo SBClass será de grande relevância para todo o *trade* turístico, devido a abrangência de seu objetivo no que se refere a informação e orientação para as questões ambientais do setor hoteleiro.

### **Iniciativas possíveis de contribuição na minimização dos impactos ambientais**

Neste estudo, registrou-se que 85% dos hotéis adotam iniciativas para minimização dos impactos ambientais, 10% estão em fase de estudo, e apenas 5% não adota nenhuma medida. Evidenciou-se nesta questão, que a maioria dos hotéis adota algum tipo de iniciativa que contribui para a minimização dos impactos ambientais, portanto, houve boas expectativas durante a aplicação do questionário.

Porém, como mencionado anteriormente, os resultados representam as respostas dos participantes. No entanto, não foi possível registrar iniciativas na maioria dos hotéis, mesmo nas áreas de fácil visualização, quando se verificou muito pouco, como, por exemplo: baixa coleta seletiva de lixo, poucas placas informativas para conscientização dos hóspedes, etc. Essas iniciativas foram visualizadas e registradas quase sempre nos hotéis quatro estrelas. Sabe-se que mesmo em pouca proporção, iniciativas deste tipo, já representam contribuição relevante para minimização dos impactos negativos. Mas é necessário que se adote mais, e que os hotéis de categorias menores também tenham oportunidade de demonstrar mais atenção e mais cuidado com as questões ambientais.

Em uma pesquisa realizada em três hotéis de grande porte na cidade de Foz do Iguaçu-PR, por Pertschi (2006), o autor aponta que em relação ao nível de aplicação de indicadores de gestão ambiental, considerando os 15 indicadores selecionados, os resultados demonstraram um grau de aplicabilidade em termos percentuais de aproximadamente 45%. O autor destaca que isso significa dizer que, de toda a diversidade de medidas ambientais para cada indicador, apenas um pouco menos da metade são adotadas pela hotelaria de grande porte daquele município.

Como afirma Guzzo (2011) a principal razão apresentada para dificultar o uso das práticas ambientais de acordo com a maioria dos estabelecimentos da hotelaria de Porto Alegre-RS, é 'Não ter informações sobre viabilidade'. De acordo com a autora, "este valor demonstra que faltam trabalhos empíricos demonstrando a viabilidade de tais práticas no segmento hoteleiro, além de divulgação para que cheguem ao conhecimento dos gestores" (GUZZO, 2011, p.79).

Já Ribeiro (2008) ressalta que apesar da constatação da inexistência de SGA nos hotéis pesquisados por ele, em Ilhéus-Ba, 27% dos hotéis,

possuem iniciativas interessantes na área ambiental, as quais serão vistas no próximo tópico, e que apenas a implantação de alguns fatores que compõe um SGA, já é suficiente para propiciar um determinado grau de vantagem competitiva dos hotéis.

Diante destes resultados a percepção que se tem é que independentemente do porte ou simbologia dos hotéis, na prática, estas iniciativas ainda são muito restritas. A questão ambiental ainda precisa ser mais trabalhada e divulgada. Mesmo com tantas mudanças nesta questão, nos últimos tempos, ainda é preciso que se faça mais. O setor hoteleiro possui um consumo excessivo de recursos naturais, assim, como geração de resíduos sólidos e efluentes, dentre outros impactos que prejudicam o meio ambiente, e isso torna imprescindível à busca pela minimização destes impactos. O novo SBClass, além de estabelecer os requisitos que contribuem para a minimização destes, proporcionou facilidades e parametrização que possibilitam a adesão de todos os portes, simbologia ou categoria.

Importante ressaltar que, ao estabelecer os requisitos para classificação, se verificou que o novo SBClass na quase totalidade dos critérios em relação as questões ambientais, não estipulou distinção em relação as categorias, ou seja, os critérios são os mesmos para qualquer categoria, com exceção apenas em relação a frequência dos serviços de troca de roupa de cama e de banho das Unidades Habitacionais (UHs), que varia de acordo com a categoria (este critério não faz parte da seção de sustentabilidade da matriz de classificação, e sim da seção de serviços, porém deve ser considerado na questão ambiental, pelo fato de contribuir no controle do consumo de água ou geração de efluentes, com o uso de produtos químicos de limpeza, que geralmente vão para rios e mares).

Também, verificou-se que não existe um padrão de iniciativas estabelecido, apenas constam algumas observações explicativas, compreendendo assim, que o hotel deve seguir as informações descritas nessas observações ou se utilizar de outras medidas, desde que estejam dentro do que foi estabelecido pelo Mtur. Como ressalta Gonçalves (2004) em relação a ISO 14001, a qual não define níveis ou critérios de desempenho, esta certificação permite que cada organização estabeleça seus próprios objetivos e metas, levando em consideração os requisitos reguladores da legislação ou, por exemplo, o caso do modelo do Sistema Autônomo da Rede Accor.

Portanto, percebe-se que o novo SBClass não especifica ou exige um modelo de SGA ou qualquer outro método, o importante é que as organizações estejam sempre se empenhando na adoção dessas medidas. Como afirma Macêdo (2001) os hotéis deverão intensificar as ações de

proteção ambiental, tornando-se autossustentáveis na produção de ações dessa natureza.

### **Medidas relativas ao monitoramento e controle dos itens estabelecidos pelo novo SBClass adotadas pelos hotéis**

Quanto ao consumo de água, dos 20 hotéis pesquisados, 80% fazem monitoramento do consumo de água. Em relação à amostragem da pesquisa é um número considerado relevante, visto que a água é um recurso natural essencial e escasso. O controle do seu uso é uma iniciativa indispensável. Durante a pesquisa alguns gestores informaram que possuem torneiras com sensores e estão adotando a medida de alternar os dias para troca de roupa de banho e de cama dos apartamentos, porém, existe um problema com a aplicação dessa iniciativa, alguns hóspedes não aceitam a medida e exige que a troca seja feita diariamente.

Quanto ao controle da energia elétrica, 90% dos hotéis fazem o controle. Esta medida foi a mais relevante dentre as outras, devido à quantidade dos hotéis que a adotam. De acordo Macêdo (2001) numa pesquisa realizada por Lima e David (1996) existem dados que indicam que a iluminação é responsável por 20% da energia consumida em todo o país, sendo que 40% dessa provêm do setor de serviços, incluindo, portanto, o segmento hoteleiro. Durante a pesquisa alguns gestores informaram que instalaram lâmpadas de baixo consumo de energia, sensores de presença e sensíveis a luz solar, placa solar e teto de policarbonato em corredores, áreas externas e salões.

Quanto ao controle dos resíduos sólidos, apenas 40% dos hotéis informaram que fazem o controle. É um número baixo em relação à amostragem da pesquisa. A maioria se referiu que existem certas dificuldades. Alguns separam o lixo em sacos plásticos diferentes, mas por não saberem que destino pode dar, entregam para a empresa responsável pela coleta do lixo, que passa diariamente. Outros informaram que na cozinha os vasos para o lixo são diferentes em cada área, como por exemplo, um para os restos de alimento, outro para a sujeira retirada durante a limpeza e assim por diante. Mas mesmo assim, conseguiu-se registrar a coleta seletiva de lixo em alguns hotéis.

Sobre o tratamento de efluentes, apenas 40% dos hotéis informaram que fazem o tratamento, porém não explicaram como é feito. Apenas em um dos hotéis, o gestor informou que por existir um lençol freático, que passa muito próximo da localidade do hotel, foi implantado um desvio para o esgoto do hotel, no intuito de evitar a contaminação do referido lençol.

Quanto à emissão de ruídos, 45% dos hotéis adotam alguma medida. Alguns informaram que evitam ligar os aparelhos de som com volume alto, e outros evitam fazer operações com equipamentos ou instrumentos ruidosos após as 17h00min, para não incomodar os hóspedes. Porém, não se referiram ao entorno do hotel.

Sobre a emissão de gases e odores, apenas 30% dos hotéis se preocupam com esta questão. Alguns gestores comentaram que estão sempre atentos aos problemas nas tubulações ou algum outro problema que possa transmitir odores. Em relação aos gases, ninguém se manifestou. Portanto, a maioria dos hotéis não adota medidas nesta questão.

Todos estes itens são requisitos instituídos na matriz de classificação do novo SBClass, o qual estabelece medidas para redução dos impactos negativos. De acordo com Vieira e Hoffmann (2010), é imperativo ratificar que os empreendimentos hoteleiros são responsáveis por gerar um volume consideráveis de efluentes e resíduos e apresentam consumo significativo dos recursos naturais. Conforme afirma Centeno (2004), eles estão relacionados aos impactos causados no início do processo dos meios de hospedagem, que são aqueles ocasionados devido ao mau uso dos recursos naturais e, também, a geração dos resíduos que se dão ao final do processo, que são os impactos poluidores.

Percebeu-se que em relação às medidas mencionadas acima, a maioria dos hotéis que fizeram parte da pesquisa, adota muito poucas medidas possíveis para minimização dos impactos, com exceção da redução do consumo de água e sistema de redução do consumo energia, as quais tiveram maior número de adoção pelos empreendedores. Porém, apesar do resultado, verificou-se que de cada item estabelecido, mesmo que tenha sido em pequena escala, os hotéis adotam algum tipo de iniciativa, o que pode representar certo interesse por parte de seus empreendedores.

Guzzo (2011) afirma que em sua pesquisa, a qual, seus dados foram calculados através de uma mediana de um a cinco pontos. Uma das práticas mais utilizadas foi em relação ao consumo de energia, dentre elas, a utilização de lâmpadas econômicas e sensores de presença, com mediana cinco. Assim também como a redução da troca de lençóis e toalhas por opção do cliente e a coleta seletiva de resíduos sólidos, com mediana cinco. E as práticas menos utilizadas em sua pesquisa são aquelas que exigem mais investimentos financeiros ou de adequação da estrutura construída do meio de hospedagem, aquecedores de energia solar, reutilização da água da chuva para atividades de jardinagem e descargas e a contratação de consultoria externa para aumentar a eficácia ambiental, com mediana um.

Ribeiro (2008) também relata que o consumo de energia, foi a prática em que todos demonstraram preocupação, dentre elas estão, o uso

de geradores, apesar de movidos a óleo diesel, uso de energia solar, aquisição de produtos e equipamentos que apresentam eficiência energética e redução do consumo, como geladeiras, aparelhos de ar-condicionado e fechaduras eletrônicas. Em seguida, está o consumo e tratamento da água, 80% dos hotéis possuem um sistema próprio de tratamento, quando esta é proveniente de alguma fonte (poço, represa ou rio), e cerca de 70% utilizam equipamentos e complementos que comprovam a redução do consumo, como torneiras inteligentes, por exemplo. As práticas que apresentaram maior dificuldade para adequação neste caso foram em relação aos cuidados com os produtos nocivos ou potencialmente poluentes. De acordo com o autor apenas 36% dos hotéis possuem local específico adequado ao armazenamento destas substâncias. Em relação ao armazenamento de resíduos sólidos, poluentes e contaminantes, 45% dos hotéis possuem local independente e vedado. Assim também, 45% dos hotéis definem critérios específicos para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.

Pertschi (2006) discorre que os indicadores ambientais mais aplicados pelos hotéis pesquisados, foram: a política ambiental ou o processo de comunicação dos funcionários sobre os cuidados ambientais dos hotéis, os programas de treinamento ambiental, a gestão de energia, o controle de resíduos, os aspectos operacionais como manipulação de produtos químicos, as atividades voltadas aos jardins dos hotéis, as informações ambientais, os aspectos relacionados ao paisagismo, a qualidade da água das piscinas e as atividades ambientais. E os indicadores que sofrem o menor grau de aplicação são: controle das medidas ambientais, gestão da água, tratamento de efluentes líquidos, controle de ruídos e aspectos arquitetônicos atrelados a problemática dos materiais de construção empregados. Entretanto, o autor destaca que estes devem ser considerados casos isolados, por inconsistências nas respostas provocadas por falta de conhecimento, além de casos de grande divergência do nível de aplicação de alguns indicadores.

Percebe-se que de acordo com as pesquisas, as práticas mais aplicadas são em relação ao consumo de energia elétrica e redução do consumo de água. Guzzo (2011) atribui a maior incidência dessas práticas ao fato de serem ações que não envolvam grandes investimentos financeiros e serem fáceis de implementar. Para Ribeiro (2008) ficou evidenciado que a preocupação dos hotéis, neste caso, é com a redução dos custos operacionais e não propriamente como um benefício ao meio ambiente.

Todavia, durante a pesquisa observou-se que alguns dos respondentes que ainda não conheciam o novo SBClass demonstraram certa preocupação e interesse em saber quais os requisitos estabelecidos, se eles já se enquadravam nestes requisitos, quais as iniciativas ambientais eles já

estavam adotando, se seu empreendimento estaria apto a receber a certificação, enquanto outros já estudavam a possibilidade de adesão, assim como já conheciam algum SGA. Já Guzzo (2011) aponta que 35,90% dos respondentes disseram a razão que dificulta o uso das práticas ambientais na hotelaria de Porto Alegre, deve-se a questão de não serem viáveis economicamente. A autora acredita que tal fato pode ocorrer principalmente pela falta de interesse nesta área, ou ainda por não ter casos que incorram em retornos significativos na região.

Macêdo (2001) acredita que essas iniciativas parecem ser uma tendência lógica, já que a própria qualidade ambiental em algumas localidades é o grande elemento atrativo para os hóspedes e viajantes. Portanto, essas iniciativas tendem a fazerem parte do cotidiano das organizações de forma cada vez mais comum.

### **Seleção de fornecedores considerando os critérios ambientais**

Constatou-se que 45% dos hotéis sempre selecionam os fornecedores de acordo com os critérios ambientais adotados por eles, 30% não selecionam e 25% frequentemente, ou seja, em alguns casos. Alguns gestores que responderam que não selecionam, explicaram que em razão dos altos custos dos produtos em geral, não é possível fazer este tipo de seleção, e acabam comprando seus produtos de acordo com o fornecedor que ofereça melhor preço e plano de pagamento. Alguns dos que responderam, frequentemente, explicaram que nem sempre é possível, devido à questão de ainda não serem clientes de muitos desses fornecedores.

Este resultado foi bastante satisfatório, porém, somando-se os hotéis que não fazem seleção, com aqueles que fazem frequentemente e considerando as respostas que se referem aos preços dos produtos e a possibilidade de se tornarem clientes desses fornecedores. Compreende-se que o número de hotéis que não tem possibilidade de fazer este tipo de seleção, ainda é bastante elevado. Ribeiro (2008) ressalta que 100% dos hotéis que participaram de sua pesquisa não consideram este critério como pré-requisito para escolha dos fornecedores, os critérios mais utilizados, neste caso são as pesquisas de preços e as informações a cerca da qualidade dos produtos e serviços dos fornecedores.

Estes resultados podem estar relacionados ao fato de que, os produtos que são ambientalmente responsáveis, geralmente têm o custo mais elevado, o que faz com que automaticamente os fornecedores aumentem seus custos. Geralmente esses fornecedores são indústrias ou empresas mais renomadas no mercado, e alguns hotéis, como por exemplo,

de duas e três estrelas, podem apresentar dificuldades para se tornarem clientes desses fornecedores, o que pode implicar neste tipo de seleção. Porém, é válido lembrar que muitas dessas empresas renomadas eram pequenas e foram crescendo ao longo do tempo. Isso significa que estas empresas seguiram os constantes desafios em busca da competitividade, além de esforços e investimentos, que também são necessários para o bom desempenho organizacional.

Macêdo (2001) cita algumas iniciativas que podem ser adotadas pelo setor referente a este requisito, como por exemplo, dar preferência a produtos que são acondicionados em embalagens maiores e que possam ser reaproveitadas, ao invés de embalagens pequenas para uso individual, que acabam indo para o lixo com grande quantidade de resto de produtos, ou dar preferência para fornecedores de material mobiliário provenientes de florestas renováveis e acessórios de decoração que utilizam fibras vegetais ao invés de couro de animais, dentre muitos outros exemplos que poderiam ser citados aqui.

Iniciativas ambientais, além de contribuir para a minimização dos impactos e melhorar a qualidade de vida de todos, podem trazer retornos econômicos consideráveis para as empresas, mesmo que seja em médio ou em longo prazo. Lembrando que hotéis ambientalmente responsáveis, cada vez mais estão sendo atrativos para os hóspedes. E a seleção de fornecedores que aderem a essas medidas torna-se cada vez mais imprescindível para as organizações que buscam excelência na qualidade de seus serviços, visando retornos não só lucrativos, mas em especial na preservação do meio ambiente.

### **Medidas de sensibilização para os hóspedes, referente às questões ambientais**

Registrou-se que 75% dos hotéis sempre adotam medidas, 5% não adotam nenhuma medida e 20% adotam frequentemente. Alguns gestores informaram que colocam plaquinhas nos jardins incentivando o cuidado com as plantas, outros colocam nos banheiros dos apartamentos pedindo para não jogar papel higiênico nos vasos sanitários e outros se referiram à questão da troca de roupa de banho e de cama, como já mencionado anteriormente. Portanto, um resultado bastante satisfatório. Porém, não se conseguiu visualizar muitas dessas medidas, com exceção a um dos hotéis.

Conforme afirma Gonçalves (2004) as medidas de conscientização das questões ambientais iniciaram-se a partir da década de 60, entre mobilizações, encontros e conferências internacionais. Devido essas medidas, as pessoas vêm cada vez mais se informando, compreendendo e

mudando seus hábitos, o que vem contribuindo com o avanço da conscientização ambiental. Portanto, essas medidas não devem ser deixadas de lado, é por isso que a cada ano elas são renovadas, surgem novas conferências, novos encontros, são discutidas mais iniciativas. Se não for assim, muita coisa pode ser esquecida ou deixar de ter importância na percepção de muitas pessoas.

No entanto, Ribeiro (2008) relata que dos onze hotéis pesquisados por ele, apenas um hotel confirma a existência de procedimento visando à coleta seletiva dos resíduos sólidos, por exemplo. Porém, este hotel admite encontrar dificuldades quanto à conscientização dos hóspedes e funcionários para que o procedimento tenha êxito.

De acordo com Macêdo (2001), muitos hotéis estão distribuindo cartilhas educativas aos hóspedes ou utilizando o método de expor cartazes nas UHs, explicando-os a respeito da adoção de medidas para a diminuição dos impactos ambientais, instruindo-os, por exemplo, como sinalizar quando desejarem a troca de roupa de banho e cama. Como também oferecendo aos hóspedes e empregados à opção de transportes coletivos do hotel, reduzindo assim, a emissão de gases e poluentes. A autora observa que os hóspedes precisam ser envolvidos com essas iniciativas, de modo que seu conforto e bem estar não sejam comprometidos.

Assim como existem muitos outros métodos para sensibilização dos hóspedes, é preciso sempre informação, criatividade e iniciativa. O que parece ser simples medidas, como colocar uma placa de “não pise na grama”, ou “plantas, não fumem”, ou “não deixe a torneira aberta” etc., pode fazer uma grande diferença no futuro. Essas medidas também significam informar e orientar, e devem ser rotineiras. Os empreendedores devem estar sempre atentos.

Importante destacar que iniciativas ambientais não dependem somente das empresas privadas, o papel do poder público também é muito importante nesta questão. O qual tem obrigação de conscientizar a população através de informação e principalmente através de iniciativas que beneficiem o meio ambiente. Além do que a legislação contribui muito para a conscientização das pessoas e mudanças no que for preciso na melhoria da legislação cabe ao poder público.

### **Iniciativa de treinamento para gerentes e demais funcionários referente à conscientização ambiental**

Quanto à adoção de treinamento para gerentes e demais funcionários referente à conscientização ambiental, visando minimizar os impactos negativos, constatou-se que 40% dos hotéis estão em fase de

estudo no que se referem à adoção dessas medidas, outros 40% já realizam treinamento, 10% não realizam treinamento e os outros 10% já estão em processo de implementação. Alguns dos gestores que adotam iniciativas informaram que no hotel ainda não foi realizado este tipo de treinamento, mas sempre que há algum treinamento ou evento, sobre gestão ambiental na cidade, tanto eles quanto seus quadros de colaboradores participam destes eventos. Outros gestores informaram que estão estudando uma forma de conscientizar seus colaboradores, deixando-os preparados para atenderem as questões referentes aos cuidados ambientais.

É válido lembrar que de acordo com Vieira e Hoffmann (2010), um dos fatores que dificulta as ações ambientais das organizações, principalmente para as pequenas e médias empresas, é a ausência de informação e qualificação, ou mesmo, de conscientização dos administradores e empregados. Foi possível observar que muitos dos gestores, não têm ideia de como fazer para viabilizar o conhecimento dessas iniciativas dentro de suas empresas. As questões ambientais precisam ser compreendidas por todos, para que as iniciativas se desenvolvam dentro da organização, é necessário que toda equipe contribua.

Pertschi (2006) ressalta que a política ambiental definida foi um dos indicadores que apresentaram maior divergência, bem como a comunicação dela aos funcionários, os quais, afirmavam ter conhecimento de medidas de controle ou de noções de cuidados ambientais por parte do hotel. Pois, se percebeu falha de comunicação e de conhecimento graves por parte de alguns funcionários e até mesmo da gerência, quanto à informação de quais medidas de gestão ambiental eram adotadas ou não, provocando uma série de inconsistências nos dados apurados, que demonstraram falhas nos processos de programas de treinamento ou a inexistência dos mesmos.

Guzzo (2011) ressalta a respeito da relação entre o nível educacional dos profissionais da área e a frequência de adesão às práticas ambientais. De acordo com a sua pesquisa, 61,53% dos respondentes, que possuem ensino superior e pós-graduação, apresentam de média à alta adesão às práticas ambientais. De acordo com a autora, este dado revela que é preciso que haja disseminação das práticas ambientais no setor hoteleiro, visto que possivelmente, estejam sendo consideradas por apenas aqueles que possuem um nível educacional mais elevado e que muitos profissionais que trabalham na área não possuem formação em turismo e/ou hotelaria, o que pode contribuir para a falta de profissionalismo identificado no setor.

Embora Ribeiro (2008) constate que, quanto maior o nível de formação dos gerentes dos hotéis de Ilhéus, maior o número de iniciativas adotadas pelos hotéis que apresentam relação com as características

ambientais. O autor afirma que, 73% dos gerentes dos hotéis pesquisados por ele possuem ensino superior completo, e que destes, 45% já participaram de cursos e treinamentos na área de meio ambiente. Mas, de acordo com o autor, através dos dados coletados na pesquisa, observou-se que nenhum dos hotéis pesquisados, mantém um programa de treinamento e capacitação específico para as questões ambientais, nem mesmo para a redução do consumo de energia elétrica, consumo de água e redução da produção de resíduos sólidos, apesar de que cerca de 45% dos hotéis afirmam que desenvolve algum trabalho de capacitação nesse sentido.

Conforme Macêdo (2001), a maioria dos hotéis estudados por ela adota programas de Educação Ambiental (EA), com o objetivo de sensibilizar seus colaboradores para participarem das iniciativas ambientais implementadas. Seguindo este exemplo, os hotéis podem contratar profissionais da área para palestras e minicursos, inscrever seu quadro de pessoal em cursos ou seminários promovidos pela Secretaria de Turismo e outras instituições ou buscarem outros métodos, é importante que todos estejam capacitados e compreendam que os cuidados com o meio ambiente, além de minimizar os impactos negativos, trarão benefícios não só para a empresa em que trabalham, mas também para a melhoria da qualidade de vida de todos.

### **Avaliação dos gestores referente ao grau de dificuldade para adesão dos requisitos ambientais estabelecidos pelo Mtur**

Inferiu-se, nesta pesquisa, que 65% dos gestores classificam o grau de dificuldade para adesão dos requisitos ambientais estabelecidos no novo SBClass como médio grau, 20% classifica como baixo grau e 15% se referem que não existe dificuldade. De acordo com este resultado percebe-se que apenas a minoria concorda que não existem dificuldades para aderir aos requisitos. Somando todos os resultados observou-se que realmente a maior parte dos hotéis adota iniciativas para a minimização dos impactos ambientais, mesmo que sejam em pequena escala, com exceção as medidas referente a redução do consumo de energia elétrica e água, que apresentaram resultados em grande proporção. No entanto, mesmo com este resultado observa-se que apenas 30% dos hotéis estão cadastrados ao novo SBClass.

Este resultado pode demonstrar que mesmo que a maioria dos hotéis pesquisados adote medidas para minimização dos impactos, como foram demonstradas nos resultados, elas ainda podem não representar medidas suficientes para que os hotéis pesquisados sejam cadastrados ao novo SBClass. Isso pode estar relacionado às dificuldades identificadas durante a

pesquisa e que já foram mencionadas, anteriormente, como por exemplo, os custos mais elevados dos produtos ambientalmente responsáveis, assim também como a dificuldade de investimentos para implementação dessas iniciativas, a ausência de informação e qualificação de grande parte dos gestores e colaboradores ou até mesmo a ausência de conscientização de alguns gestores da importância desta nova classificação. Para Vieira e Hoffmann (2010) estes dois primeiros fatores também podem dificultar no atual empenho das organizações para a minimização dos impactos ambientais. E esta pode ser a resposta para que apenas 30% dos hotéis pesquisados estejam cadastrados ao novo SBClass.

## Conclusão

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar se os empreendimentos hoteleiros de Porto Seguro, BA estão adotando iniciativas ambientais que se aproximam daquelas estabelecidas pelo Mtur. Apesar do resultado da pesquisa ter indicado que a maioria dos hotéis pesquisados ainda não está cadastrada no novo SBClass, o objetivo desta pesquisa foi alcançado. No resultado geral, observou-se que os hotéis de Porto Seguro possuem iniciativas que se aproximam das estabelecidas pelo Mtur, mesmo que em pouca proporção. As medidas mais utilizadas são relativas ao consumo de água e energia. Talvez, isso esteja relacionado ao fato dessas medidas necessitarem de menos investimentos financeiros, já que, a questão dos altos custos dos produtos ambientalmente responsáveis foi abordada pelos respondentes, principalmente, representantes dos hotéis de duas e três estrelas.

Sugere-se a implantação de programas de Educação Ambiental (EA) dentro dessas organizações. Estes programas podem ser desenvolvidos através de treinamentos, minicursos e outros eventos relacionados, os quais podem colaborar bastante na qualificação profissional desses empreendedores e toda sua equipe. Para que haja um bom desempenho organizacional em qualquer que seja o segmento empresarial, é fato que, o planejamento deve ser pensado com uma visão global, compreendendo que as questões ambientais precisam estar inseridas, de modo a contribuir com respeito ao meio ambiente, além de serem fortes aliadas para o desenvolvimento de qualquer organização. Nesta linha de pensamento, é que o segmento de hospedagem já vem a algum tempo inserindo práticas ambientais em suas gestões, através de SGA adequados as suas preferências, como até mesmo aqueles implantados de forma autônoma.

Espera-se que a realização desta pesquisa possa servir de incentivo para todos os gestores hoteleiros não só de Porto Seguro, mas também de

outras localidades. A classificação por categoria, além de dar *status* ao hotel, pode aumentar sua competitividade, uma vez que os hotéis cadastrados no novo SBClass, além de estarem contribuindo para a minimização dos impactos ambientais, demonstrarão que são organizações ambientalmente responsáveis, o que pode influenciar na escolha dos hóspedes. Por fim, espera-se que os resultados possam contribuir na gestão dos empreendimentos turísticos, além de subsidiar os debates e novas abordagens de pesquisa sobre gestão ambiental no contexto do destino turístico de Porto Seguro ou de outras regiões do Brasil.

## Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELEIRA (ABIH). **Programa ABIH de Responsabilidade Social - Hóspedes da Natureza**. Disponível em: <[www.abih.com.br/hóspedes](http://www.abih.com.br/hóspedes)>. Acesso em 22 Fev. 2012.

CENTENO, C. R. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. Porto Alegre: Centro Universitário Metodista IPA, 2004. Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharel em Turismo: Ênfase em Hotelaria.

COELHO, M. de F.; GOSLING, M.; GONÇALVES, C. A. **Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa como estratégia para a competitividade na Hotelaria**. Turismo & Sociedade. Curitiba, v. 6, n. 3, p. 645-670, julho de 2013.

DIAS R.; PIMENTA M. A., (Orgs.). **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

GONÇALVES; L. C. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004. (Série Turismo)

GUZZO, R. F. **A Relação das Práticas Ambientais e Desempenho Organizacional na Hotelaria de Porto Alegre**. Porto Alegre: UFRGS, 2011. Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração.

HAN, H.; YOON, H. J. **Hotel customers' environmentally responsible behavioral intention: Impact of key constructs on decision in green consumerism**. *International Journal of Hospitality Management*, v.45, n.01, p.22-33, 2015.

HSIEH, E. Hospitalidade e Sustentabilidade. In: PHILIPPI Jr., A.; RUSCHMANN, D. V. M. **Gestão Ambiental e Sustentabilidade no Turismo**. Editores - Barueri, SP: Manole, 2010. - (Coleção Ambiental, v.9).

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Municípios**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: Acesso em 22 Out. 2012.

JUCEB. Junta Comercial do Estado da Bahia. *Email* enviado pelo próprio órgão através do endereço: < [juceb.codfis@juceb.ba.gov.br](mailto:juceb.codfis@juceb.ba.gov.br)>. Salvador, 2012.

MACÊDO, M. A. **Alternativas para a Introdução de Iniciativas Ambientais no Segmento Hoteleiro**. Salvador: UFBA, 2001. Monografia Final do Curso de Especialização em Gerenciamentos e Tecnologias Ambientais na Indústria.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Turismo e Sustentabilidade, Formação de Redes e Ação Municipal para Regionalização do Turismo**. Brasília: MTUR; Florianópolis: SEAD/UFSC, 2010.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Portaria N° 100 - 16 Jun 2011. Classificação Meios de Hospedagem**. Disponível em: [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br) Acesso em 21 Fev/2012.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem**. Disponível em: <[www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)>. Acesso em 21 Fev/2012.

NETO, L. B. A Classificação como Indutora do Processo de Classificação da Oferta Hoteleira no Brasil. In: PHILIPPI Jr., A.; RUSCHMANN, D. M. V. **Gestão Ambiental e Sustentabilidade no Turismo**. Editores - Barueri, SP: Manole, 2010. - (Coleção Ambiental, v.9).

PEREIRA, M. A. B. S.; PEREIRA, V. R. **Palavras em Movimento: Educação de Jovens e Adultos**. Prefeitura Municipal de Educação e Cultura. Porto Seguro-BA.: Grupoeducar, 2005.

PERTSCHI, I. K. **Gestão Ambiental na Hotelaria: Um Estudo da Aplicação de Indicadores Ambientais**. Trabalho apresentado ao GT 12 “Gestão Ambiental no Turismo e Hotelaria” do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Caxias do Sul, RS, 2006.

PINTO, O. **Turismo em Porto Seguro-BA: Aspectos**. Itabuna; Ilhéus-Ba: Via Litterarum, 2006.

RIBEIRO, T. F. **A Gestão Ambiental no Setor Hoteleiro de Ilhéus-Ba: Um estudo de suas Vantagens Comparativas e Competitivas: Ilhéus-Ba: Universidade Estadual de Santa Cruz, 2008. Dissertação apresentada para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente.**

SLOAN, P.; LEGRAND, W.; KAUFMANN, C. S. *A survey of social entrepreneurial community-based hospitality and tourism initiatives in developing economies. A new business approach for industry. Emerald Insight*, v.06, n.1, p.51-61, 2014.

THE INTERGOVERNMENTAL PANEL ON CLIMATE CHANGE (IPCC). *Climate Change 2013: The Physical Science Basis Summary for Policymakers. Stockholm, Sweden, 2013*. Disponível em: <[www.climatechange2013.org](http://www.climatechange2013.org)>. Acesso em: outubro 2013.

TORRES, H. C., ARAÚJO, W. A., RAMOS, D. F. Turismo Sustentável: Estratégias e Práticas Ambientais. **Revista Brasileira de Gestão e Engenharia | RBGE | ISSN 2237-1664. Número IX / Jan-Jun 2014**.

VIEIRA, E.V; HOFFMANN, V. E. Atores e Práticas de Sustentabilidade Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros. In: PHILIPPI Jr., A.; RUSCHMANN, D. V. M. **Gestão Ambiental e Sustentabilidade no Turismo**. Editores - Barueri, SP: Manole, 2010. - (Coleção Ambiental, v.9).

WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). *Why tourism? Tourism - an economic and social phenomenon*. 2014. Disponível em: <<http://www2.unwto.org/content/who-we-are-0>>. Acesso em 01 nov. 2014.