

ESTUDO DA SUSTENTABILIDADE DE HOTÉIS EM PORTO ALEGRE RELACIONADOS A INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

Terezinha Leão

Turismóloga, Mestre, Faculdade de Tecnologia Senac-RS (FATEC-RS)

Eduardo Trindade Bahia

Doutor, Professor Adjunto, Centro Universitário UNA

Wanyr Romero Ferreira

Doutora, Professora Adjunta, Centro Universitário UNA

Mauri Fortes

Doutor, Professor Titular, Centro Universitário UNA

RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo sobre a gestão sustentável de hotéis da cidade de Porto Alegre. O desenvolvimento sustentável além da gestão ambiental envolve outros componentes como a relação do hotel com hóspedes, clientes, fornecedores e comunidade; os aspectos de conscientização e educação ambiental dos hóspedes, fornecedores e funcionários; a utilização eficiente dos recursos, entre outros. Realizou-se uma pesquisa qualitativa com abordagem nos critérios de desenvolvimento sustentável. Avaliaram-se questões relacionadas com a definição de políticas sobre economia de água e de energia, geração e disposição dos resíduos, bem como a política de compras adotada e a utilização de produtos de limpeza e higiene pessoal. A pesquisa mostrou que os hotéis estão adotando algumas práticas ambientais e os seus gestores consideram de maior importância os aspectos relacionados à gestão dos recursos naturais como água, energia e resíduos sólidos.

Palavras-chave: *gestão hoteleira, hotelaria sustentável, gestão ambiental hotéis*

ABSTRACT

This paper presents a study on the sustainable management of hotels in the city of Porto Alegre, RS – Brazil. In addition to environmental management, sustainable development involves other components such as the relationship with the hotel guests, customers, suppliers and the community; aspects of environmental awareness and education of guests, suppliers and employees, the efficient use of resources, among others. We conducted a qualitative research approach to the sustainable development criteria. We evaluated issues related to the policy development to the water and energy savings, waste disposal, and the purchasing policy relative to use of cleaning products and personal hygiene. Research has shown that some hotels are adopting some environmental practices and their managers consider that management of natural resources like water, energy and solid waste are important aspects of management.

Key-words: *hotel management, sustainable tourism, environmental management of hotels*

1 INTRODUÇÃO

O conceito de sustentabilidade deve integrar a filosofia de gestão e desenvolvimento de recursos em todos os níveis de políticas e práticas relacionadas à hotelaria. Grande é o número de impactos que a atividade hoteleira exerce sobre a economia, a sociedade e o ambiente. Cabe uma análise rigorosa em relação aos impactos atribuídos a este setor.

Os impactos ambientais produzidos por um estabelecimento hoteleiro são, em grande maioria, na fase inicial da prestação de serviços (operacional), como manutenção, limpeza, cozinha, restaurante, lavanderia, etc. e, em menor escala, eles acontecem na fase anterior a esta, ou seja, na construção e produção de produtos auxiliares (AYUSO, 2003). Considerando a sustentabilidade sob os aspectos ambiental, sociocultural e econômico, o planejamento e a gestão dos empreendimentos hoteleiros devem considerar as externalidades ambientais associadas à sua implantação e às suas atividades.

A hotelaria apresenta-se como um componente importante da cadeia produtiva do turismo. Trata-se de uma modalidade da oferta, em que o próprio turista é que se desloca para o consumo do serviço prestado. Sendo assim, faz-se necessário integrar, nas opções de planejamento e de gestão, medidas de utilização sustentável dos recursos renováveis e não renováveis (paisagem, solo, água, ar, entre outros), levando em conta a capacidade regenerativa destes, bem como adotar medidas que possibilitem uma relação com a sociedade (geração de emprego e renda, etc.) e com seus fornecedores, funcionários e clientes.

Este trabalho busca um maior aprofundamento no que diz respeito à sustentabilidade do setor hoteleiro, um dos principais elos na cadeia turística nacional. Para tanto, realizou-se uma pesquisa voltada para avaliar as ações deste setor em relação a critérios de sustentabilidade. O estudo visa conhecer a situação dos hotéis de Porto Alegre em várias dimensões da sustentabilidade. São avaliadas questões relacionadas com a definição de políticas, economia de água, de energia, geração e disposição dos resíduos, bem como a política de compras adotada e a utilização de produtos de limpeza e higiene pessoal.

2 GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGENS

A gestão ambiental é um termo genérico e amplo que compreende diferentes itens como: a gestão dos recursos e dos resíduos; o uso racional da energia e da água; o controle da emissão e das substâncias poluentes; o impacto cultural e social; a otimização do ambiente interno (qualidade do ar, ruídos, mobiliários, etc.); a comunicação, a informação e a formação tanto dos hóspedes quanto dos funcionários e dos habitantes das comunidades (GARCIA, 2004).

Os principais impactos ambientais, segundo Ayuso (2003) são:

- Uso de recursos naturais, sobretudo materiais de construção na fase anterior à prestação dos serviços e água na fase operacional;
- Uso de energia durante a prestação de serviços de calefação e ar condicionado;
- Emissões ao ar (gases, aerossóis, partículas, etc), à água (produtos de limpeza, desinfetantes, detergentes) e ao solo (pesticidas, herbicidas e fertilizantes);
- Resíduos durante todas as fases do ciclo de vida (embalagens, resíduos orgânicos de cozinha e jardim, móveis e equipamentos obsoletos);
- Ruído durante todas as fases do ciclo de vida (na construção ou reforma, ou em atividades ao ar livre);
- Biodiversidade durante todas as fases do ciclo de vida (ocupação do solo, degradação de paisagens, destruição de habitats).

Swarbrooke (2000, p.21) apresenta quatro aspectos principais que referenciam o setor de hospedagem em relação ao turismo sustentável: a localização e o padrão dos novos meios de hospedagem; as práticas de gerenciamento operacionais relacionados ao meio ambiente; as práticas de gerenciamento de recursos humanos, visando oportunidades iguais, emprego temporário, etc.; a comida e a bebida oferecida aos turistas, se as mesmas são tradicionais, internacionais, ou versões disfarçadas de pratos locais.

As intervenções técnicas e gerenciais, visando o melhoramento ambiental da estrutura, nos setores de consumo de energia e de água, da gestão dos resíduos, da poluição do ar e poluição sonora, se fazem necessárias. Porém, o empenho, não deve ser somente ambiental, de fato há uma forte integração da atividade turística com o território no qual se desenvolve, através de uma valorização de sua riqueza paisagística, suas tradições artesanais, gastronômicas e culturais.

A gestão de um hotel é um fenômeno complexo que implica na produção de diferentes tipos de serviços, como: alimentação, acolhimento, organização de atividades de lazer e entretenimento, informações sobre eventos culturais e folclóricos. Além disto, envolve uma grande quantidade de pessoas que vão desde os hóspedes ao pessoal de trabalho, dos fornecedores aos agentes das comunidades locais.

A indústria de hospitalidade, compreendendo as atividades de restauração e serviço de acomodação, pode desempenhar um papel importante na conservação do meio ambiente para atender um consumidor cada vez mais atento às questões ambientais. Definir ações voltadas para o ambiente na gestão cotidiana de um hotel significa, de um lado, minimizar o impacto sobre o ambiente externo e de garantir aos hóspedes e aos clientes, um ambiente interno agradável e sadio e, de outro lado, contribuir para a tomada de consciência e sensibilização da sustentabilidade como temática ambiental e sociocultural (SWARBROOKE, 2000).

Diferentes iniciativas por parte do setor hoteleiro têm contribuído para o desenvolvimento dos aspectos ambientais e de gerenciamento operacional de unidades do setor. É relevante destacar a criação da Iniciativa Ambiental dos Hotéis Internacionais (Internacional Hotels Environmental Initiative - IHEI), uma iniciativa voluntária que estimula a melhoria do desempenho ambiental. Em parceria com o PNUMA (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), criaram o Environmental Action Pack for Hotels, onde propuseram várias medidas práticas para benefício dos negócios e do meio ambiente (MOLINA, 2001).

Com o propósito de contribuir para a conservação do meio ambiente e do bem-estar “sócio-econômico”, as políticas de gestão ambiental nos hotéis vêm sendo um instrumento positivo no controle das atividades, dos produtos e dos processos que causam, ou poderiam causar, impactos ambientais.

3 INDICADORES AMBIENTAIS E ECOEFICIÊNCIA

Os indicadores de sustentabilidade são ferramentas capazes de monitorar a eficiência econômica, social e ambiental de uma organização. De nada adiantaria a adoção de práticas ambientais, por parte das empresas hoteleiras, se não fosse possível a utilização de ferramentas que lhes permitissem avaliar seu comportamento ambiental. Portanto, os indicadores ambientais possibilitam às empresas, apresentarem dados úteis e relevantes sobre sua situação.

Os indicadores ambientais possibilitam avaliar o comportamento ambiental e estabelecer objetivos para a melhoria, ou seja, medem o efeito das atividades em seu entorno, e ainda, permitem que esta avaliação seja transmitida tanto para seu público interno quanto externo (AYUSO, 2003). Ainda conforme Ayuso (2003), para o desenvolvimento de indicadores ambientais é possível distinguir cinco fases: análise da situação; seleção de indicadores; compilação, análise e valorização de dados e informação; informação e comunicação dos indicadores; revisão do sistema de indicadores.

Em suas pesquisas, Ayuso (2003) relata que muitos empresários do setor da hotelaria afirmaram que utilizam indicadores como instrumento para a melhoria da gestão, e também como mecanismo para ganhar a confiança das partes interessadas que solicitam informação ambiental. Dias (2003) cita os diferentes recursos utilizados na hotelaria que degradam e poluem o ambiente, como: água, energia, geração de resíduos sólidos, geração de efluentes líquidos; emissão de gases e ruídos e a poluição visual. Faz-se necessário considerar cada item em relação ao impacto que o mesmo pode causar ao ambiente, medindo e analisando a melhor forma de redução desse impacto. Uma das formas de medida pode ser a utilização dos indicadores ambientais. O Ministério do Meio Ambiente Espanhol (MMA, 2009) estabelece, para as ações operacionais, os indicadores ambientais, e suas respectivas unidades de medida apresentados no QUADRO 1.

“Os esforços para eliminar e reduzir o uso de recursos, muitas vezes denominados ‘ecoeficiência’, podem proporcionar economias que se refletem diretamente nos resultados financeiros da empresa” (ESTY e WINSTON, 2008). A ecoeficiência está relacionada com a dimensão econômica e a ambiental. Trata-se de uma filosofia de gestão empresarial na qual combinam-se o rendimento econômico e o ambiental e, nesse sentido, é nada mais do que um quociente entre uma medida econômica e uma medida do tipo ambiental.

Outra definição é dada pelo Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (*World Business Council for Sustainable Development, WBSCD, 1996*) citado por Ayuso (2003):

A ecoeficiência é obtida mediante a comercialização de produtos e serviços a preços competitivos, que satisfaçam as necessidades da sociedade e ofereçam qualidade de vida ao mesmo tempo que reduzem, de maneira progressiva, os impactos ambientais e a intensidade de uso dos recursos ao longo do seu ciclo de vida, até atingirem um nível, que pelo menos seja compatível com a capacidade de renovação estimada para o planeta.

O WBSCD, segundo Ayuso (2003), propõe alguns critérios para melhoria da ecoeficiência para as empresas, conforme segue: a) Reduzir a intensidade de uso dos materiais, b) Reduzir a intensidade energética, c) Reduzir a dispersão de substâncias tóxicas, d) Melhorar as possibilidades de reciclagem dos materiais, e) Maximizar o uso sustentável dos recursos renováveis, f) Aumentar a durabilidade dos produtos, e g) Incrementar a intensidade do serviço.

4 PROGRAMAS DE GESTÃO AMBIENTAL

A cadeia Intercontinental Hotels possui o programa “Intercontinental Hotels Environment Initiative”, que obriga seus hotéis a assumirem um compromisso ambiental e a criar um comitê de meio ambiente, integrado por pessoas de diferentes níveis e departamentos. Este programa se traduz em benefícios econômicos, comerciais, legais e culturais, como por exemplo, a economia de água e energia (PNUMA/UNEP, 2000).

As atividades desenvolvidas dentro do hotel geram tantos resíduos sólidos quanto líquidos. Como forma de solucionar os problemas ambientais causados pela quantidade de dejetos gerados, o Hotel Intercontinental Miami, USA - introduziu o programa “Inter Cycle”, que possibilita uma minimização dos resíduos. Os objetivos foram reduzir, reutilizar e reciclar dejetos, garantindo uma adequada disposição e assegurando um monitoramento regular através de auditorias da gestão de dejetos e

análises anuais de custo-benefício. Os princípios de produção limpa adotados neste caso foram: modificação de processos, substituição de materiais e recuperação, reutilização, reciclagem e boas práticas (PNUMA/UNEP, 2000).

QUADRO 1 - Indicadores Ambientais e suas Unidades de Medida

Aspecto Ambiental	Indicadores (unidade de medida)
Consumo de Energia: eletricidade, gás, petróleo, energias renováveis, etc	<ul style="list-style-type: none"> • kWh/ ano • kWh/ ton de produto • kWh • kWh/Ton produzida • Kwh de um processo / kWh total (%) • ton. combustível ano / nº de veículos totais
Consumo de matérias-primas: produtos químicos, madeira, papel, etc	<ul style="list-style-type: none"> • m³/ ton de produto • m³/ano • ton /ano • ton /ton de produto / ano • ton de substancias perigosas / ano • unidades /porcentagem de produtos com etiquetas ecológicas (por ano) • litros /ano. • litros/ton produzida
Consumo de água: água de rede de abastecimento, água subterrânea, água superficial, etc	<ul style="list-style-type: none"> • m³ • m³/ton produzida ano • m³/ano • m³/ empregado • m³ de um processo / m³ totais (%)
Geração de Resíduos: perigosos, não-perigosos, neutros, bio-sanitários, etc	<ul style="list-style-type: none"> • % de residuos valorizáveis (relação ao total do ano) • kg de residuos que não se reciclam / kg total de residuos • kg de residuo / ton fabricada • unidades de residuos / unidades produzidas • kg /ano • kg de residuo gerado / unidades produzidas
Emissões na atmosfera: gases efeito estufa, CFC's, partículas finas e ultra-finas, gases de combustão, etc	<ul style="list-style-type: none"> • ton /ano. • kg /ton de produto produzido. • mg / Nm³ /ano. • mg / Nm³ / Ton de produto produzido. • ton / ano / nº de veículos totais.
Vertidos: substâncias perigosas específicas, água de processo, água de refrigeração, águas residuais	<ul style="list-style-type: none"> • m³ /ton de produto • m³ / ano. • kg (carga contaminante vertida) / ton de produto fabricado.
Ruído	<ul style="list-style-type: none"> • dB(A) (em um lugar concreto)
Ações sobre a vegetação e a fauna	<ul style="list-style-type: none"> • Nº espécies afetadas / nº especies totais. • Nº de especies protegidas / nº de especies totais.
Solo	<ul style="list-style-type: none"> • Superficie revegetada (m²) /ano • Sup.revegetada / superfície total. • Sup.compactada(m²) / superfície total.

Fonte: MMA (2009)

Também a rede Accor (ACCOR, 2009), por meio de um comitê formado por gerentes, iniciou um trabalho de pesquisa sobre temas, organizações e entidades

governamentais ligados à questão do meio ambiente. No início de 2000, a estrutura contava com mais colaboradores – os Supervisores Ecológicos – que foram identificados pela afinidade com as ações ecológicas no seu dia-a-dia, sendo eles “elo” de comunicação entre unidades e o comitê. No segundo semestre de 2000 deu-se o lançamento oficial do Projeto Ecologia. Este zela pela preservação do meio ambiente dentro das empresas do grupo e com o objetivo de conscientizar os colaboradores e hóspedes sobre a importância de preservar a natureza. A rede possui um documento denominado “Carta Ambiental ACCOR” que define medidas relacionadas a Gestão dos Resíduos e Reciclagem, Controles Técnicos, Arquitetura e Paisagem, Sensibilização e Formação, praticados por cada unidade hoteleira da rede.

A questão ambiental na hotelaria não é apenas uma preocupação de organizações internacionais, já é parte das metas gerenciais também da hotelaria nacional. É possível identificar organizações e entidades representantes da classe hoteleira onde programas de melhorias ambientais estão sendo desenvolvidos e adotados. A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH (2008), em sua Matriz de Classificação, mantém itens relativos aos cuidados com o meio ambiente, especificando as Ações Ambientais desenvolvidas pelo estabelecimento hoteleiro, conforme mostrado no QUADRO 2.

A ABIH conta também com um Programa de Responsabilidade Ambiental - “Hóspedes da Natureza” que tem como base ações propostas pela Internacional Hotel Environment Initiative (IHEI) em Parceria com a Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes (IHRA) e com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA/UNEP) possibilitando melhorias no desempenho ambiental em cada um dos principais setores de um hotel – administração, recepção, governança, alimentos e bebidas e manutenção. Este programa visa à promoção de ações ambientais nos empreendimentos hoteleiros através do uso racional e sustentável dos recursos naturais, sem perder de vista os resultados econômicos decorrentes da eficiência energética, conservação de água e redução da geração de resíduos sólidos, efluentes e emissões (ABIH, 2002).

A adoção do programa representa uma racionalização dos custos operacionais, já que as metas ambientais propostas podem atingir uma redução no consumo de energia elétrica (30%), água (20%), gás (15%) e geração de resíduos sólidos (25%). No caso específico dos resíduos sólidos, o programa Hóspedes da Natureza orienta os hoteleiros desde o levantamento dos tipos e quantidades de resíduos gerados, formas de destinação final, custos envolvidos até a verificação das possibilidades de reduzir, reutilizar e reciclar. Propõe, ainda, a implantação de um Plano de Ação e Monitoramento dos Resíduos sólidos, incorporando desde sistemas de separação e triagem na fonte dos resíduos recicláveis até a eliminação do uso de produtos tóxicos, composição da fração orgânica do lixo e substituição de produtos descartáveis (ABIH, 2002).

QUADRO 2 - Ações Ambientais Contempladas na Matriz de Classificação Hoteleira

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

Fonte: ABIH, 2008

A partir de 2002, o Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade assinou um acordo de cooperação técnica com a ABIH, que o credenciou como entidade executora do programa em todo o território nacional. Entre as diversas ações, tem como objetivo estimular a consciência ambiental na indústria hoteleira, formar consultores em gestão ambiental para a hotelaria e consolidar o Selo ABIH de Compromisso Ambiental como marca que identifica os estabelecimentos que se adequem ao modelo do programa e comprovarem a realização de avanços na proteção dos ambientes naturais e na integração da gestão ambiental às operações hoteleiras (ABIH, 2002).

A Associação de Hotéis Roteiros de Charme, entidade privada brasileira e sem fins lucrativos, conta com hotéis, pousadas e refúgios ecológicos. Adotam um Código de Ética e de Conduta Ambiental, considerando que os princípios fundamentais do ambientalismo estão intimamente ligados aos conceitos modernos de eficiência, e procuram contribuir com a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento econômico, a partir de ações que permitam a identificação e redução de impactos ambientais, a preservação do cenário, da fauna, da flora e da cultura locais; que visem a economia de água e energia; que respeitem os locais religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura, entre

outros. O simples fato de deixar à decisão do hóspede que se hospeda por mais de uma noite, quando as roupas de banho devem ser trocadas, tem representado em média uma redução de 38% no volume a ser lavado (ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME, 2009).

Muitas pessoas, sensibilizadas com os problemas ambientais, estão, cada vez mais, em busca de empresas que adotam práticas voltadas para a gestão ambiental. A qualidade ambiental é um fator de decisão quando têm que optar por um estabelecimento de hospedagem.

5 METODOLOGIA

Nesta pesquisa são avaliados os aspectos que se relacionam com:

- infraestrutura e serviços,
- sistemas e processos internos da empresa,
- divulgação para todo pessoal dos objetivos da política ambiental e com o acompanhamento constante da mesma,
- práticas para a economia de água e conseqüentemente a diminuição do volume de águas residuais,
- a garantia da qualidade da água para o consumo e para a utilização em todas as instalações do hotel,
- uso eficiente da energia evitando desperdícios,
- política de compras e utilização adequada dos produtos evitando maior geração de resíduos,
- redução, reutilização e a reciclagem, ou a não utilização de resíduos sólidos que possam causar algum tipo de contaminação,
- capacitação e envolvimento de todo pessoal do hotel.

A pesquisa de campo foi realizada a partir de um modelo de questionário adotado pelo Instituto Costarricense de Turismo da Costa Rica (ICT, 2008), adaptado às características pertinentes à hotelaria de Porto Alegre, RS. A opção por esse modelo de questionário foi em razão do mesmo ser uma ferramenta utilizada pelo “Programa para a Certificação Turística” do Instituto Costarricense de Turismo que classifica e certifica as empresas turísticas de acordo com o grau em que sua operacionalização se aproxime de um modelo de sustentabilidade (ICT, 2008)

O questionário utilizado como modelo possibilita avaliar o quanto o hotel cumpre com os conceitos de sustentabilidade em módulos na categoria de Infraestrutura e Serviços de hotéis. O questionário adaptado contém seis módulos com o total de 69 questões (itens) e com a pontuação total de 107 pontos conforme a TAB. 1. Cada um dos itens reflete uma condição positiva em termos de sustentabilidade de maneira que a avaliação propriamente dita consiste em determinar qual a porcentagem dessas condições positivas se cumprem em uma empresa de hospedagem. Cada pergunta tem um peso específico (ponderação). A pergunta pode ter peso 1, 2 ou 3 de acordo com sua relevância para a sustentabilidade. Existe também a opção “não se aplica (na)” para as perguntas que não estão relacionadas às atividades do hotel. Neste estudo, além de definir em qual dos níveis o hotel se classifica, adaptaram-se também alguns conceitos, conforme mostrados na TAB. 2.

TABELA 1 - Módulos do questionário de avaliação de sustentabilidade Infraestrutura e Serviços de hotéis

Módulos pesquisados	Nº de itens	Pontos
Definição de Políticas	5	6
Consumo de Água	11	19
Consumo de Energia	17	27
Consumo de Produtos	18	28
Gestão de Resíduos	12	18
Capacitação	6	9
Total de Pontos	69	107

Fonte: Adaptado de ICT (2008)

TABELA 2 –Tabela Conceitual dos níveis de avaliação de sustentabilidade do ICT

Nível	% do cumprimento (sim)	Qualificação
0	< 20	Péssimo
1	20 – 39	Ruim
2	40 – 59	Regular
3	60 – 79	Bom
4	80 – 90	Muito Bom
5	> 90	Ótimo

Fonte: Adaptado de ICT (2008)

A seguir são descritos os critérios para escolher os estabelecimentos hoteleiros. De acordo com classificação dos Guia Quatro Rodas (GUIA QUATRO RODAS, 2007), a cidade de Porto Alegre conta com um número de 36 hotéis localizados no centro urbano e com características voltadas para hóspedes de negócios. Desse total, 3 hotéis são de categoria muito confortável, 9 hotéis de categoria confortável, 13 hotéis de categoria médio conforto e 11 hotéis de categoria simples. O questionário de pesquisa foi enviado para os 36 hotéis que figuravam no Guia. Alguns não concordaram em responder e outros não conseguiram fazê-lo no prazo estabelecido, obtendo-se assim resposta de 13 hotéis. Esta amostra corresponde a 36% dos hotéis descritos no Guia.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

6.1 DEFINIÇÃO DE POLÍTICAS

O QUADRO 3 descreve os itens avaliados e a TAB. 3 mostra os resultados obtidos nesse módulo. O item 3 é avaliado com peso 2 e os outros itens são avaliados com peso 1, sendo que a avaliação total máxima possível para cada hotel é de 6 pontos. Observa-se que é pequeno o número de hotéis que apresentam uma definição de política de sustentabilidade, e em apenas seis hotéis os funcionários conhecem os resultados da missão e das políticas para a sustentabilidade, conforme item 1 e 3 da TAB. 3.

QUADRO 3 - Descrição dos itens avaliados no módulo: Definição de Políticas

- 1- A empresa têm definida sua missão e uma política de sustentabilidade para o hotel.
- 2- A empresa possui um documento para divulgar e levar ao conhecimento dos hóspedes e funcionários, os objetivos e resultados de sua política de sustentabilidade.
- 3- Os funcionários do hotel conhecem os resultados da missão e as políticas para a sustentabilidade.
- 4- A empresa possui um manual no qual são definidos os objetivos de seu plano de sustentabilidade e onde inclui-se os programas gerais a serem desenvolvidos.
- 5- A empresa mantém um registro de ações propostas e os avanços sobre o cumprimento dos objetivos do plano de sustentabilidade.

Fonte: dados da pesquisa

TABELA 3 - Avaliação dos itens pertencentes ao módulo: Definição de Políticas

Itens Avaliados	Hotéis												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0
3	0	0	2	0	0	2	2	0	2	0	0	2	2
4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
Total	0	0	3	1	0	6	6	0	4	0	0	6	2

Fonte: dados da pesquisa

É importante que a política de sustentabilidade, uma vez estabelecida, seja levada ao conhecimento também dos hóspedes, o que se observa apenas em quatro hotéis (item 2 da TAB. 3). Somente três hotéis possuem um manual onde constam os objetivos do plano de sustentabilidade e onde são incluídos os programas a serem desenvolvidos, de acordo com item 4 da TAB. 3. E apenas três hotéis mantêm registros sobre as ações propostas e o cumprimento dos objetivos do plano de sustentabilidade (item 5, TAB. 3).

6.2 CONSUMO DE ÁGUA

Nas operações hoteleiras, a água é considerada um recurso fundamental, sendo, portanto, de grande importância a redução no seu consumo. Da mesma forma, a qualidade da água própria para o consumo humano é um elemento indispensável e deve estar de acordo com os padrões mínimos de qualidade exigidos pela legislação, independentemente do seu estado, origem ou grau de tratamento.

A adoção de práticas como a identificação do consumo, o registro dos dados, a determinação de um plano de economia e divulgação desse plano, o incentivo para que os funcionários e clientes economizem água, bem como a realização de revisões periódicas para localizar vazamentos e também a utilização de dispositivos que permitam reduzir o consumo de água, são de grande importância.

O QUADRO 4 descreve os itens avaliados e a TAB. 4 mostra os resultados obtidos nesse módulo. Os itens 1, 2, 3, 6 e 10 são avaliados com peso 1. Os itens 4, 5, 7 e 11 são avaliados com peso 2 e os outros itens são avaliados com peso 3, sendo que a avaliação total máxima possível para cada hotel é de 19 pontos.

QUADRO 4 - Descrição dos itens avaliados no módulo: Consumo de Água

- 1- O consumo de água é monitorado continuamente por meio de medidores.
- 2- Existe no hotel um registro de dados de consumo geral de água, seja por setor de serviço ou por unidade habitacional.
- 3- Existe um plano no qual se estipulam as metas de economia de água que o estabelecimento tenha planejado.
- 4- Existe na empresa um responsável e um cronograma de execução de atividades para a economia de água que é do conhecimento de todos os funcionários e hóspedes.
- 5- A empresa está implementando uma campanha para a economia de água, dirigida aos hóspedes e funcionários.
- 6- Existe um programa para verificação de vazamentos de água nas tubulações do hotel para o qual se fazem revisões periódicas e elabora-se um registro sobre a localização e o reparo.
- 7- A empresa utiliza-se de dispositivos para a economia de água nas torneiras, chuveiros e outros, mesmo que parcialmente.
- 8- A empresa conta com uma análise periódica, atualizada, sobre a qualidade da água utilizada para consumo humano, realizada por uma empresa especializada.
- 9- A empresa realiza análises periódicas para assegurar-se da qualidade da água da piscina e esse procedimento é documentado.
- 10- A empresa conta com algum sistema para dosagem e controle do cloro na piscina, em um período de 24 horas.
- 11- Utiliza-se um tratamento para a água da piscina, que não exija a adição de produtos químicos.

Fonte: dados da pesquisa

Os registros sobre o consumo de água são realizados em nove hotéis, de acordo com o item 2 da TAB. 4. Dez hotéis já possuem uma campanha visando a economia de água, dirigida aos hóspedes e funcionários (item 5 da TAB. 4). Os hotéis divulgam aos hóspedes os procedimentos adequados à prática de economia de água solicitando a colaboração de todos. Apenas nove desses hotéis (item 7 da TAB. 4) contam com o uso de dispositivos, seja em torneiras ou chuveiros, para a economia de água. Sete hotéis afirmaram realizar análises periódicas da água para o consumo dentro dos setores do hotel, conforme item 8 da TAB. 4. Nesse item considera-se a atuação da companhia de abastecimento de água local, que faz o tratamento da água para consumo e divulga aos seus consumidores. Nem todos os hotéis possuem piscina e, portanto, a análise periódica para controle da qualidade e a adoção de sistemas para dosagem e controle do cloro não se aplicam a nove deles, sendo que quatro deles fazem o controle da qualidade da água, conforme se verifica nos itens 9, 10 e 11 da TAB. 4.

TABELA 4 - Avaliação dos itens pertencentes ao módulo: Consumo de Água

Itens Avaliados	Hotéis												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1
3	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1
4	2	0	2	0	0	2	2	2	0	0	0	0	2
5	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2
6	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1
7	2	2	0	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2
8	3	3	0	0	0	3	3	0	3	3	3	0	0
9	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	3	3	n/a	n/a	3	3	n/a	n/a
10	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	0	0	n/a	0	1	n/a	n/a
11	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	0	n/a	n/a	2	0	n/a	n/a
Total	13	10	8	2	2	16	14	7	6	15	13	8	10

Fonte: dados da pesquisa

6.3 CONSUMO DE ENERGIA

O QUADRO 5 descreve os itens avaliados e a TAB. 5 mostra os resultados obtidos nesse módulo. Os itens 10 e 11 são avaliados com peso 3. Já os itens 6, 8, 9, 14, 16 e 17 são avaliados com peso 2 e os demais com peso 1. A avaliação total máxima possível para cada hotel é de 27 pontos.

Doze desses hotéis (item 1 da TAB. 5) afirmaram que monitoram através de registros, o consumo de energia e que este consumo é analisado estatisticamente por setores de consumo. Conforme item 3, oito deles afirmaram seguir um plano onde são estabelecidas as metas de economia. A ABIH propõe, no Programa Hóspedes da Natureza, uma redução de 30% no consumo de energia.

A maior preocupação dos gestores em economizar este recurso justifica-se em razão dos custos relativos da energia (custos / despesas totais do hotel) serem superiores ao custo da água. Também com objetivos voltados para a economia de energia, existem os programas de manutenção preventiva dos equipamentos e instalações elétricas realizados por doze hotéis, conforme item 6 da TAB. 5. Outra ação adotada por todos os hotéis visando a economia de energia, é o desligar de luzes quando o uso não se faz necessário, o que se verifica no item 7 da TAB. 5. Onze hotéis utilizam novas tecnologias, como por exemplo, os sensores de presença, para economizar energia em iluminação e refrigeração (item 9 da TAB. 5), porém, apenas dois hotéis disseram utilizar fontes de energia alternativa para o aquecimento de água e de bombas de recalques (item 11 da TAB. 5).

Onze hotéis consideram que os sistemas de iluminação são eficientes e cobrem pelo menos 80% das necessidades, conforme item 8 da TAB. 5. Observa-se também que a preocupação com o ambiente, tornando-o agradável pela utilização de ventilação natural, luz, calor e sombra natural é muito baixa, ação verificada em apenas cinco desses hotéis (item 13, TAB. 5). Ou os hotéis não consideram que esse seja um requisito importante para a economia de energia, ou não possuem as facilidades para tal, uma vez que vários deles são de construções mais antigas e/ou não projetadas adequadamente com esse objetivo.

QUADRO 5 - Itens Avaliados do módulo Consumo de Energia

- 1- O consumo de energia é monitorado continuamente por meio de medidores.
- 2- Existe um registro cronológico e análises estatísticas mensais sobre os dados de consumo de energia geral, seja, por setor de serviço ou por unidade habitacional.
- 3- Existe um plano no qual estipulam-se as metas de economia de energia que o estabelecimento tenha planejado.
- 4- Existe na empresa uma pessoa responsável e um cronograma de execução de atividades para a economia de energia que seja conhecido por todos os funcionários e hóspedes.
- 5- A empresa está utilizando ao máximo a iluminação natural.
- 6- Existe um programa de manutenção preventiva para todos os equipamentos e instalações elétricas do hotel.
- 7- Estabelece-se o apagar de luzes quando seu uso não for estritamente necessário.
- 8- O estabelecimento está utilizando sistemas de iluminação eficientes os quais cobrem pelo menos 80% das necessidades do hotel.
- 9- A empresa utiliza-se de novas tecnologias para a economia de energia em iluminação, refrigeração e outros (sejam desligamento automático, sensores de presença, desativação de circuitos, etc.).
- 10- A empresa está utilizando algum sistema de energia alternativa (células fotovoltaicas ou outros sistemas solares, por exemplo) para iluminação.
- 11- A empresa está utilizando fontes de energia alternativas para o aquecimento de água, de bombas de recalque ou outras.
- 12- Os reservatórios de água quente e as tubulações expostas (internamente, quando seja possível) estão revestidos com material isolante para evitar perdas de calor.

- 13- A empresa utiliza-se da ventilação natural, reflexão de luz e calor, sombra natural e outros recursos para tornar o ambiente agradável.
- 14- Fazem-se uso de novas tecnologias para aumentar a eficiência do sistema de ar condicionado e de refrigeração.
- 15- Existe um programa de controle de vazamentos de ar e de gás nos sistemas de refrigeração e ar condicionado.
- 16- A empresa utiliza-se de equipamentos elétricos eficientes para cobrir pelo menos 50% das necessidades do hotel.
- 17- Na lavanderia, há o aproveitamento do calor do sol para secar a roupa, em áreas devidamente apropriadas com este propósito.

Fonte: dados da pesquisa

TABELA 5 - Avaliação dos hotéis nos itens do módulo Consumo de Energia

Itens Avaliados	Hotéis												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
3	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1
4	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1
5	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
11	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
14	0	2	2	0	2	2	0	0	2	0	0	0	2
15	0	1	1	1	1	1	1	0	n/a	0	0	1	0
16	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2
17	n/a	n/a	2	n/a	0	0	0	n/a	0	n/a	2	0	n/a
Total	13	22	24	10	19	19	15	5	15	14	13	14	17

Fonte: dados da pesquisa

Conforme mostra o item 16 da TAB. 5, são utilizados equipamentos elétricos eficientes que cobrem pelo menos 50% das necessidades do hotel. Apenas dois hotéis se aproveitam do calor do sol para secagem das roupas. Esta ação não é adotada por todos os hotéis em virtude da localização urbana que não oferece áreas apropriadas (item 17, TAB 5). Em relação à economia de energia, o resultado apresentado pode ser consequência de considerações de que a energia alternativa é pouco viável do ponto de vista técnico e econômico para o setor de iluminação quando se dispõe de energia convencional.

6.4 CONSUMO DE PRODUTOS

A compra e utilização de produtos, tanto de alimentação, quanto de higiene e beleza, devem refletir a política de sustentabilidade do hotel. Estão contemplados nesse módulo, o quanto o hotel se utiliza de bens e serviços visando a sustentabilidade e promovendo o uso mais eficiente de recursos, culminando na eliminação ou redução de dejetos. O hotel deve promover e incentivar a produção local de alimentos, observando as normas de sustentabilidade. Da mesma forma, o hotel deve adquirir e usar somente produtos de limpeza e de higiene pessoal produzidos com padrões de sustentabilidade.

O QUADRO 6 descreve os itens avaliados e a TAB. 6 mostra os resultados obtidos nesse módulo. Os pesos de cada item são assim distribuídos: peso 3 para o item 7, peso 2 para os itens 2,5,8,10,11,12,17 e 18 e peso 1 para os demais itens. A avaliação total máxima possível para cada hotel é de 28 pontos. Apenas cinco hotéis possuem uma política de compras e utilização de produtos em que são observados critérios sociais e ambientais, porém, nove hotéis afirmam ser do conhecimento dos empregados as diretrizes dessa política (itens 1 e 2 da TAB. 6). Em seis hotéis, conforme item 5 da TAB. 6, verifica-se a utilização de papel reciclado para, pelo menos 50% dos materiais impressos.

Em relação à utilização de produtos para a alimentação, doze hotéis se utilizam de produtos frescos para o preparo de alimentos, porém quatro deles se abastecem da agricultura orgânica devidamente certificada (itens 6 e 7 da TAB. 6). No cardápio a oferta de pratos de alimentos nacionais ou regionais é observada em doze hotéis, de acordo com item 8 da TAB. 6.

Oito desses hotéis (item 10, TAB. 6) adotam uma política de reutilização de embalagens ou as trocam com os fornecedores que adotam esse sistema, e apenas quatro hotéis reutilizam estas embalagens para outras finalidades (item 11 da TAB. 6), como por exemplo, o uso de potes de manteiga ou de geléia para colocar outros alimentos.

Nove hotéis evitam o uso de materiais de uso único ou descartáveis, como o papelão, o plástico ou o alumínio, em setores como cozinha, bar e restaurante (Item 12, TAB. 6). Para dois hotéis, essa prática não se aplica em razão da terceirização dos serviços de alimentos e bebidas. Observa-se que o uso de produtos biodegradáveis utilizados na limpeza e higiene pessoal, como os sabonetes e outros são práticas adotadas por mais de dez hotéis, conforme itens 13 e 15 da TAB. 6. Já a utilização de embalagens biodegradáveis, recicláveis ou reutilizáveis, é observada em sete hotéis (item 16, TAB. 6).

QUADRO 6 - Itens Avaliados do módulo Consumo de Produtos

- 1- Existe uma política de compras e utilização de produtos, de toda natureza, para o hotel, em que se observam critérios ambientais e sociais.
- 2- Os empregados conhecem as diretrizes das políticas de compras do hotel.
- 3- O hotel possui um catálogo de fornecedores por meio dos quais assegura-se o cumprimento das normas sociais e ambientais do planejamento de compras.
- 4- O estabelecimento não vende nem se utiliza de produtos que sejam contra indicados às normas ambientais.
- 5- Pelo menos 50% dos materiais impressos, incluindo os de promoção e informação, são impressos utilizando-se de papel reciclado e alvejado sem cloro.
- 6- De preferência, o hotel utiliza-se de produtos frescos para preparar e servir alimentos.
- 7- A empresa se abastece de produtos de agricultura orgânica devidamente certificada.
- 8- No menu (cardápio) oferecem-se pratos de alimentos nacionais ou regionais.
- 9- Os produtos em conserva, necessários ao preparo dos alimentos, são adquiridos em embalagens grandes e, dá-se preferência para os materiais de vidro ou os de metal recicláveis.
- 10- Como norma, o hotel adota uma política de reutilização ou de troca de embalagens e, para tal resultado possui fornecedores que prestam efetivamente esse serviço.
- 11- Utilizam-se de embalagens que possam ser usadas ou reutilizadas para servir alimentos, tais como, recipientes para manteiga, geléia, mel, açúcar, molhos, etc.
- 12- Na cozinha, no salão do restaurante ou no bar, utilizam-se de utensílios e acessórios de uso prolongado, evitando-se assim, materiais de uso único ou descartáveis como o papelão, o plástico ou o alumínio e outros materiais.
- 13- A empresa utiliza produtos de limpeza biodegradáveis, sem componentes corrosivos ou tóxicos.
- 14- Os detergentes usados para lavar louças e lavar roupas não contêm fosfatos nem substâncias para dar brilho ou alvejar.
- 15- O sabonete e outros produtos de higiene pessoal para o uso de clientes e funcionários

são biodegradáveis.

16- Utilizam-se de produtos de limpeza e produtos de higiene pessoal em embalagens biodegradáveis, recicláveis ou reutilizáveis.

17- Para o abastecimento dos produtos de higiene pessoal nas unidades habitacionais e banheiros, utilizam-se dosadores ou *dispensers*.

18- Os resíduos dos produtos de higiene pessoal como sabonetes, *shampoos* e outros, são eliminados adequadamente, reciclando ou reutilizando-os.

Fonte: dados da pesquisa

TABELA 6 - Avaliação dos hotéis nos itens do módulo Consumo de Produtos

Itens Avaliados	Hotéis												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
2	2	2	2	0	0	2	2	0	2	2	0	2	2
3	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0
5	0	2	2	0	0	2	2	0	0	0	2	0	2
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
7	0	3	n/a	3	0	3	0	0	n/a	0	3	0	0
8	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2
9	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
10	2	0	2	2	2	2	0	2	0	0	2	0	2
11	0	n/a	2	2	0	0	2	0	n/a	0	2	0	0
12	0	n/a	2	2	2	2	2	0	n/a	2	2	2	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
14	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
15	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
16	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
17	0	2	2	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0
18	2	2	2	0	0	2	2	2	0	0	2	0	0
Total	10	20	25	15	9	24	22	12	12	9	23	10	17

Fonte: dados da pesquisa

Apenas seis hotéis utilizam dosadores ou “dispensers” para o abastecimento de produtos de higiene pessoal nos banheiros das unidades habitacionais, e, sete desses hotéis afirmam reciclar ou reutilizar os resíduos de produtos de higiene pessoal, como sabonetes, shampoos e outros (itens 17 e 18 da TAB. 6). A maioria dos hotéis conseguiu uma totalização de pontos acima de 14 que equivale a 50% do máximo neste item.

6.5 GESTÃO DE RESÍDUOS

Os resíduos sólidos representam uma forma de contaminação que deve ser eliminada ou reduzida. Em qualquer parte do país, tende a ser um problema que cresce a cada dia. O hotel deve diminuir a quantidade de resíduos gerados, implementar programas para a reciclagem e reutilização e fazer um manejo adequado dos resíduos orgânicos.

O QUADRO 7 descreve os itens avaliados e a TAB. 7 mostra os resultados obtidos nesse módulo. Os itens 6, 7, 8 e 11 são avaliados com peso 2. Somente o item 10 é avaliado com peso 3 e os demais com peso 1. A avaliação total máxima possível para cada hotel é de 18 pontos.

QUADRO 7 - Itens avaliados do módulo Gestão de Resíduos

-
- 1- A produção de resíduos sólidos, com relação à quantidade e composição, é monitorada continuamente.
 - 2- Existe um registro dos dados de produção geral de resíduos, seja por setores de serviço ou por unidades habitacionais.
 - 3- Existe um plano no qual são estipuladas as metas de redução na quantidade de resíduos em que o estabelecimento tenha planejado.
 - 4- Existe na empresa uma pessoa responsável e um cronograma de execução de atividades para a redução de resíduos que é do conhecimento de todos os funcionários e hóspedes.
 - 5- Utilizam-se de lixeiras adequadas para o depósito e a gestão de resíduos orgânicos.
 - 6- Os resíduos orgânicos produzidos no hotel, são utilizados em um programa de compostagem ou outra aplicação adequada.
 - 7- A empresa dispõe de recipientes adequados para a separação do lixo (alumínio, plástico, vidro e papel).
 - 8- O pessoal de limpeza das unidades habitacionais separa o lixo Quando o cliente não o faz.
 - 9- Existe um espaço condicionado no qual se realiza a separação final dos resíduos.
 - 10- O hotel participa de um programa de reciclagem para o qual enviam-se os resíduos devidamente classificados.
 - 11- Os resíduos sólidos gerados pela empresa são armazenados adequadamente antes de seu recolhimento final.
 - 12- A empresa verifica e garante que o recolhimento e a eliminação final dos resíduos seja feita de forma eficiente.
-

Fonte: dados da pesquisa

É baixo o número de hotéis que monitoram, registram e estipulam metas de redução dos resíduos sólidos, e que responsabilizam uma pessoa pelo cronograma de execução das atividades relacionadas com esses resíduos (itens 1, 2, 3 e 4 da TAB. 7). Já em relação aos resíduos orgânicos, a utilização de lixeiras para o seu depósito é verificada em onze hotéis, porém apenas seis deles utilizam estes resíduos em programas de compostagem ou outra aplicação, conforme item 6 da TAB.7. A separação de alumínio, plástico, vidro e papel é feita em nove hotéis, sendo realizada pelos próprios funcionários que limpam as unidades habitacionais, quando os hóspedes não o fazem (item 7 e 8 da TAB. 7).

Sete hotéis dispõem de espaço condicionado para a separação dos resíduos (item 9, TAB. 7). Quando se trata de resíduos sólidos, dez hotéis (item 11, TAB. 7) afirmam que estes são armazenados adequadamente antes de serem recolhidos. Apenas cinco hotéis participam de programas de reciclagem para o qual os resíduos, devidamente classificados, são enviados, sendo que sete hotéis zelam para que sua disposição final seja feita de forma eficiente e em locais autorizados pela Superintendência Municipal de Limpeza Urbana (SMLU), em Porto Alegre (itens 10 e 12 da TAB. 7).

Percebe-se que a preocupação com uma gestão adequada dos resíduos é irrelevante para alguns hotéis, pois apresentam pouco ou nenhum empenho em relação aos itens apresentados (totais: 0, 1, 2 e 9).

TABELA 7 - Avaliação dos hotéis nos itens do módulo Gestão de Resíduos

Itens Avaliados	Hotéis												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
5	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
6	0	2	0	n/a	0	2	2	0	2	0	2	2	0
7	0	2	2	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2
8	0	2	2	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2
9	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0
10	0	3	3	0	0	3	3	0	0	0	3	0	0
11	0	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2
12	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1
Total	0	15	14	1	1	18	15	2	11	9	13	10	9

6.6 CAPACITAÇÃO

O QUADRO 8 descreve os itens avaliados e a TAB. 8. A TAB. 8 mostra os resultados obtidos nesse módulo. Os itens 1,3 e 5 são avaliados com peso 2 e os itens 2, 4 e 6 são avaliados com peso 1. A avaliação total máxima possível para cada hotel é de 9 pontos.

Apenas em seis hotéis a política de sustentabilidade é do conhecimento de todos funcionários, conforme item 1 da TAB. 8. Em cinco hotéis existe um programa voltado para a capacitação dos funcionários e, em apenas quatro hotéis (itens 2 e 3 da TAB. 8), esta capacitação possibilita que conheçam e participem das iniciativas e programas de caráter ambiental. Da mesma forma, os funcionários participam de reuniões periódicas onde são discutidos aspectos relacionados com a sustentabilidade, e são desenvolvidas estratégias de motivação que incentivam as iniciativas viáveis, conforme demonstrado nos itens 4 e 5 da TAB. 8. Percebe-se que a capacitação dos funcionários não é prioridade, uma vez que as ações por parte de muitos desses hotéis é nula.

QUADRO 8 - Itens avaliados do módulo Capacitação

-
- 1- Todos os funcionários recebem informações e conhecem a política de sustentabilidade da empresa.
 - 2- Existe um programa de capacitação dirigido aos funcionários, de acordo com suas funções.
 - 3- Como resultado da capacitação, os funcionários conhecem e participam ativamente das iniciativas e programas de caráter ambiental da empresa.
 - 4- Os funcionários do hotel participam periodicamente de reuniões em que são discutidos aspectos relacionados com a sustentabilidade.
 - 5- A empresa desenvolve uma estratégia de motivação que reconhece e incentiva as iniciativas viáveis para o programa de sustentabilidade.
 - 6- A empresa conta com um programa de avaliação e controle dos resultados dos programas de capacitação.
-

Fonte: dados da pesquisa

TABELA 8 - Avaliação dos hotéis nos itens do módulo Capacitação

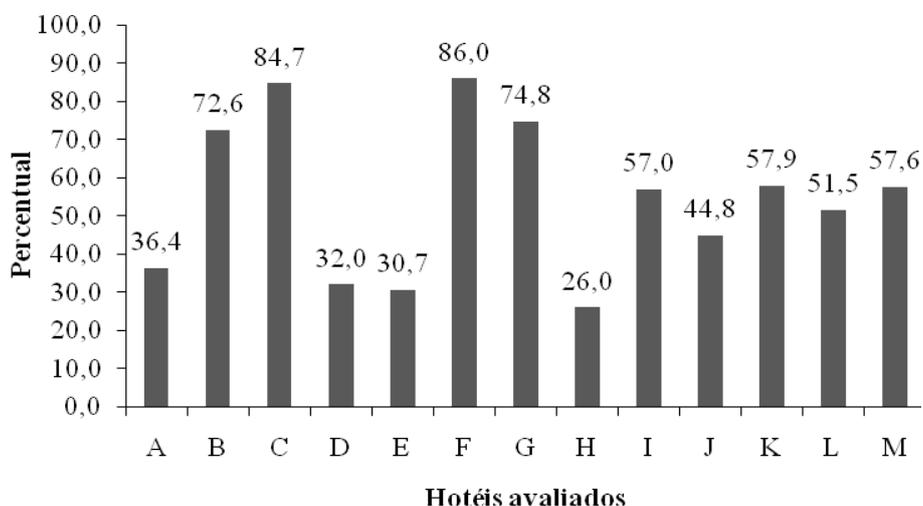
Itens Avaliados	Hotéis												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	0	2	2	0	0	2	2	0	2	0	0	0	2
2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
3	0	0	2	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0
4	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
5	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	2	0
6	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Total	0	2	9	2	0	9	8	0	5	0	0	4	2

Fonte: dados da pesquisa

6.7 ANÁLISE GERAL DO DESEMPENHO DA CATEGORIA

Os percentuais alcançados pelos hotéis referentes à categoria Infraestrutura e Serviços são mostrados na FIG. 1. Fazem parte da avaliação 69 critérios descritos anteriormente e que perfazem um total de 107 pontos máximos atribuídos a esta categoria. O percentual corresponde ao número de pontos obtidos por cada hotel dividido pelo máximo de pontos possíveis (total de pontos de todos os módulos descontados os pontos dos itens não aplicáveis).

FIGURA 1 - Percentuais obtidos pelos hotéis na categoria Infraestrutura e Serviços.



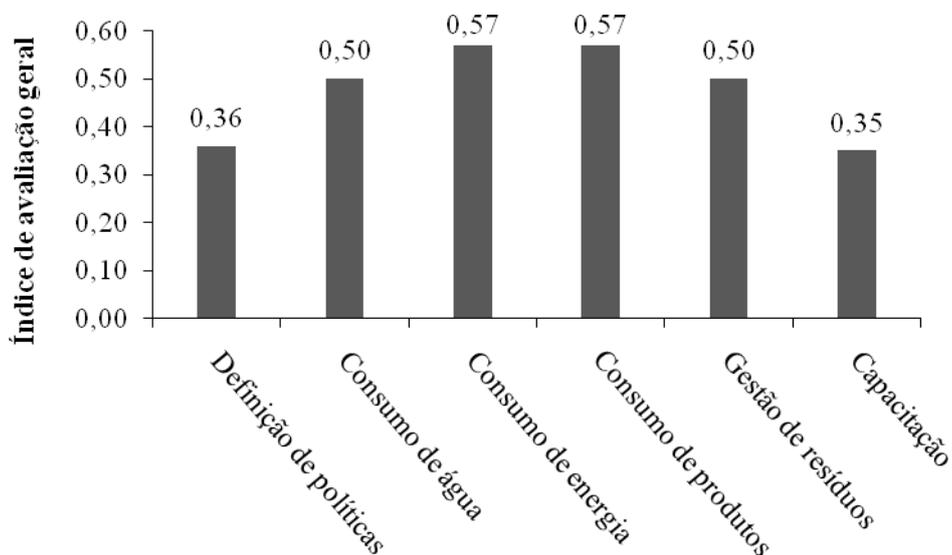
Fonte: dados da pesquisa

Em toda categoria, os percentuais alcançados apresentam variações entre os diversos hotéis. Quatro hotéis alcançaram percentuais acima de 70% (B, C, F e G) e outros três hotéis ficaram com percentuais na faixa dos 51% a 60% (L, I, M e K). Os outros cinco hotéis apresentam percentuais abaixo dos 50%.

Em relação ao consumo de água, consumo de energia, consumo de produtos e gestão de resíduos, o índice geral alcançado pelos hotéis apresenta-se semelhante, sendo de 57%, 57% e 50% respectivamente. Importante observar que também nos módulos

definição de políticas e capacitação, o índice de alcance é muito próximo, sendo de 36 e 35%. As avaliações em cada módulo dessa categoria são apresentadas na Figura 2.

FIGURA 2 – Índice de avaliação geral dos hotéis em cada módulo da categoria Infraestrutura e Serviços.



Fonte: dados da pesquisa

O módulo referente às políticas ambientais é o mais complexo dentro do contexto avaliado e apresenta um dos índices mais baixos de desempenho e junto o módulo de capacitação pode ser avaliado como ruim. O apoio dado pelas instituições de classe por meio de programas de incentivo de racionalizar o consumo de recursos naturais, bem como as diversas formas de conscientização do empresário e de gestores do segmento hoteleiro, vem facilitando a gestão da água, da energia e dos resíduos. Ainda assim as avaliações destes módulos foram apenas regulares, como pode ser visto na FIG. 2.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho apresenta um estudo sobre a situação dos hotéis de Porto Alegre em relação à sustentabilidade. Levaram-se em consideração aspectos relacionados com a definição de políticas, economia de água, de energia, geração e disposição dos resíduos, bem como a política de compras adotada e a utilização de produtos de limpeza e higiene pessoal.

Os resultados mostraram que, segundo os critérios adotados, nenhum dos hotéis alcançou o nível "ótimo" de sustentabilidade. Três hotéis apresentam um percentual muito baixo, o que lhes confere a classificação "Péssimo", uma vez que se apresentam no nível 0, com percentual da pontuação de 2,9%; 8,8% e 16,1%. Outros seis hotéis são qualificados como "Ruim" para a sustentabilidade, pois atingiram o nível 1, apresentando, respectivamente, 21,6%; 38,7%; 25,8%; 21,6%; 29,0% e 35,3%. Três hotéis ficaram no nível 2, qualificação "Regular", com percentuais de 51,4%; 48,5% e 41,2%, respectivamente. Apenas um hotel atingiu o nível 3 da metodologia, classificado como "Bom" em termos de sustentabilidade. Ainda aqui, aparece o hotel "F" em destaque. Há que se considerar que

este é um hotel de rede internacional, e que esta rede desenvolve várias ações voltadas para a gestão ambiental e a gestão social em todos os estabelecimentos hoteleiros espalhados pelo mundo. Avaliação geral dos hotéis nos módulos da categoria infra estrutura e serviços mostram ineficiência na gestão dos módulos pois dos seis módulos analisados quatro foram avaliados como regular e dois como ruim.

Com a proposta de identificar as ações implementadas pela hotelaria no que diz respeito à gestão ambiental e à sustentabilidade e, por ser uma área ainda pouco estudada, cabe a aplicação de investigações periódicas e que abranjam o maior número dos hotéis existentes na região. A aplicação periódica do modelo periodicamente poderá possibilitar o aprimoramento da metodologia e a formação de bancos de dados de grande utilidade em estudos setoriais.

REFERÊNCIAS

- ACCOR HOTELS. Disponível em: <<http://www.accorbrasil.com.br/Interno/Desenvolvimento/?key=29580>>. Acesso em 20/03/2009.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS.- ABIH. Disponível em: <http://www.abih.com.br/principal/abih_urgente/abih_400502.htm>. Acesso em 07/07/2008.
- _____. Disponível em: <http://www.abih.com.br/principal/hospedes_natureza.php>. Acesso em 10/05/2002.
- ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/meioambiente.php>>. Acesso em 07/07/2008.
- AYUSO, S. **Gestión sostenible en la industria turística**. Tesis doutorado, Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona, 2003.
- DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo, Atlas, 2003.
- ESTY, D. C.; WINSTON, A. S. **O verde que vale ouro**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- GARCIA, Álvaro C. Fundación Global Nature. Centro de Educação Ambiental “La Dehesa”. 2004. Disponível em: <<http://fundacionglobalnature.org>>. Acesso em 20/03/2009.
- GUIA QUATRO RODAS – BRASIL 2007. Editora Abril S/A : São Paulo, 2007.
- ICT - INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO. Disponível em: <<http://www.turismo-sostenible.co.cr>>. Acesso em 10/02/2008.
- MMA - Ministério do Meio Ambiente, Espanha. Disponível em: <http://www.mma.es/portal/secciones/calidad_contaminacion/ecogestion_ecoauditoria/pdf/Guia_declaracion_medioambiental.pdf>. Acesso em 20/03/2009.
- MOLINA, Sérgio. *Turismo e ecologia*. Título original: Turismo y ecologia. (Tradução de Josely Vianna Baptista). São Paulo, Bauru: EDUSC, 2001.
- PNUMA/UNEP - Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – 2000. Disponível em: <<http://www.cep.unep.org/pubs/Techreports/tr38en/appendix3.html>>. Acesso em 20/03/2009.
- SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. v.1. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000.