

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Programa de Pós-Graduação em Engenharia Ambiental

Departamento de Engenharia Sanitária e Ambiental

FÁBIO MARTINHO ZAMBONIM

**GESTÃO E CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL PARA HOTÉIS:  
FERRAMENTAS PARA A PROMOÇÃO DO TURISMO SUSTENTÁVEL**

FLORIANÓPOLIS

SANTA CATARINA

FEVEREIRO DE 2002

*Agradeço às seguintes pessoas que tiveram importante participação na realização deste trabalho:*

*Fernando S. P. Sant'Anna – pela dedicada orientação e pela relação de amizade e cordialidade que prevaleceram ao longo desses dois anos de pesquisa conjunta.*

*Aurora Liuzzi – meu grande amor e fonte inesgotável de inspiração.*

*Rosana, Renata e Moara – pela companhia intensa, afetiva e agradável.*

*Douglas e Roberta –pela amizade que se firmou durante esses anos do curso e da pesquisa.*

*Júlio- pela amizade e pelas valorosas bibliografias e cursos recomendados.*

*Décio, Daiane, Deise e Marina - pelo companheirismo existente entre nós, colegas de laboratório.*

*Aos demais professores, colegas e servidores do Departamento de Engenharia Sanitária e Ambiental.*

*À CAPES, pelo apoio financeiro.*

*Dedico esse trabalho aos meus pais, **João e Thereza**, pelo amor, carinho e amizade que marcam nossas relações. O apoio e o incentivo dados (além da cuidadosa leitura e revisão dos originais), com tanta dedicação e energia positiva, foram imprescindíveis para a concretização deste trabalho e para o meu crescimento pessoal.*

## Sumário

<b>Itens</b>	<b>páginas</b>
Lista de abreviaturas	III
Lista de tabelas	IV
Listas de figuras	V
Resumo	VI
Abstract	VII
1- Introdução	01
2-Revisão bibliográfica	04
2.1-Perspectivas e importância econômica do turismo	04
2.2-A indústria do turismo e o produto turístico	08
2.3-Turismo e meio-ambiente	14
2.4-Impactos do turismo em uma localidade	17
2.5-Reflexões sobre os impactos do turismo em Florianópolis	30
2.6-Turismo e desenvolvimento sustentável	37
2.7-Gestão e certificação ambiental da indústria do turismo: ferramentas para a promoção do desenvolvimento sustentável	46
3-Metodologia	58
4-Resultados e discussão	60
4.1-Principais aspectos ambientais da atividade hoteleira	60
4.2-Principais programas de certificação ambiental adotados pela hotelaria no Brasil.	67
4.3-Análise crítica dos programas de certificação ambiental ISO 14001 e Hóspedes da Natureza	87
4.4-Considerações finais	106
5- Referências bibliográficas	108
6-Anexos	112

## **Lista de abreviaturas**

**ABIH-** Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

**ABNT-** Associação Brasileira de Normas Técnicas

**CANATUR-** Câmara Nacional de Turismo da Costa Rica

**CASAN-** Companhia de Águas e Saneamento do Estado de Santa Catarina

**COPEL-** Companhia Paranaense de Energia Elétrica

**CST-** Certification for Sustainable Tourism

**CTS-** Certificação para Turismo Sustentável (Costa Rica)

**EMBRATUR-** Instituto Brasileiro de Turismo

**GG21-** Green Globe 21

**IBQP-PR-** Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Paraná

**ICT-** Instituto Costarriquenho de Turismo

**IH&RA-** International Hotel and Restaurant Association

**IHEI-** International Hotels Environment Initiative

**INMETRO-** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

**ISO-** International Organization for Standardization

**OMT-** Organização Mundial do Turismo

**ONG-** Organização não Governamental

**RQA-** Responsável pela Qualidade Ambiental

**SANTUR-** Santa Catarina Turismo S.A.

**SGA-** Sistema de Gestão Ambiental

**STSC-** Sustainable Tourism Stewardship Council

**TOI-** Tour Operate Initiative

**UNEP-** United Nations Environmental Program

**WWF-** World Wildlife Fundation

<b>Lista de tabelas</b>	<b>Páginas</b>
Tabela 1: Receitas anuais obtidas com o turismo em Santa Catarina	06
Tabela 2. Atrativos turísticos - principais elementos	09
Tabela 3: Serviços turísticos (indústria do turismo) – principais elementos	10
Tabela 4: Serviços públicos de apoio ao turismo - principais elementos	11
Tabela 5-infra-estrutura básica – principais elementos	12
Tabela 6: Potenciais impactos do turismo no meio-ambiente	27
Tabela 7: Registro dos impactos do turismo.	29
Tabela 8:Desenvolvimento do turismo sustentável <i>versus</i> o não-sustentável	39
Tabela 9: Motivações dos diferentes atores da atividade turística por programas de certificação para turismo sustentável	55
Tabela 10: Critérios avaliados em um hotel e que determinarão a sua classificação na escala do CTS	86
Tabela 11 : Unidades de certificação e respectivos programas certificadores	93
Tabela12: Pontos fortes e fracos do Programa Hóspedes da Natureza e ISO14001	105

<b>Lista de figuras</b>	<b>Páginas</b>
Figura1: Ciclo de vida das destinações turísticas	16
Figura 2. O efeito multiplicador no turismo	20
Figura 3. Principais impactos sócio-culturais do turismo sobre as populações locais.	24
Figura 4: Atores-chave para o desenvolvimento do turismo sustentável	40
Figura 5: Modelo de Gestão Ambiental objetivando a melhoria contínua	52
Figura 6 : Principais <i>inputs e outputs</i> da atividade hoteleira	61
Figura 7: Funcionamento passo a passo do programa Hóspedes da Natureza.	77
Figura 8: Série de normas ISO 14000	79
Figura 9: Itens e sub-itens da norma NBR ISO 14001/ 96	81
Figura 10: Metodologia para certificação de uma organização ISO 14001.	82
Figura 11: Desenho esquemático de um programa de certificação independente	104

## Resumo

A atividade econômica do turismo, além de sua importante contribuição para o desenvolvimento da economia nacional, é considerada um dos principais setores responsáveis pela geração de emprego e renda em Florianópolis. Trabalhos científicos e pesquisas de opinião comprovam que o turismo no Brasil, e especialmente em Florianópolis, está intimamente relacionado com as belezas naturais. São as praias, lagoas, dunas, florestas e mangues, com suas respectivas fauna e flora exuberantes, que, associados às riquezas culturais e arquitetônicas presentes nos balneários da Ilha de Santa Catarina, formam o principal atrativo turístico do município. Paradoxalmente, especialistas e pesquisadores atribuem à atividade turística a responsabilidade pelos significativos impactos negativos que o ambiente natural e as comunidades tradicionais da Ilha vêm sofrendo. Com o objetivo de reverter esse quadro, econômica e sócio-ambientalmente insustentável, e seguindo uma tendência mundial, começam a surgir no Brasil, e em particular em Florianópolis, iniciativas de empresários da indústria turística, mais propriamente do segmento hoteleiro, no sentido de adotarem sistemas de gestão ambiental em seus negócios. Nesse processo, dois programas de certificação ambiental destacam-se nacionalmente: o Programa de Responsabilidade Ambiental -Hóspedes da Natureza e o ISO14001. O presente trabalho, após apresentar e discutir os principais impactos sócio-ambientais negativos da atividade turística em geral e dos hotéis em particular, investiga a estrutura e o funcionamento desses dois programas de certificação. Comparando-os entre si e com programas internacionais similares, considerando e discutindo especificamente as principais características de cada um, faz-se nesta pesquisa uma análise tanto da adequação dos dois programas à realidade da hotelaria brasileira, quanto da sua contribuição efetiva à promoção do turismo sustentável. Paralelamente à investigação dos dois programas, o presente trabalho fornece um panorama dos principais programas de certificação ambiental adotados pela indústria turística no mundo. Ao longo dessa pesquisa e a partir das análises efetuadas, discutem-se as características desejáveis em um programa de certificação para o turismo sustentável.

## **Abstract**

The economic activity of tourism, besides its great contribution to the economic development of the country, is considered one of the main sectors responsible for the creation of jobs and income in Florianópolis. Scientific work and surveys demonstrate that tourism in Brazil, especially in Florianópolis, is closely related to its delightful surroundings and natural beauties, which are certainly the main tourist attraction of the region. There are beaches, lagoons, dunes, forests and mangroves all along the coastline of Florianópolis, plus exuberant fauna and flora together with rich cultural aspects and particular architecture. On the other hand, specialists and researchers blame the significant negative impacts on the natural environment and on the traditional communities on the tourist activity. Following the world's tendency, proposals from business enterprises of the tourism industry, more specifically from the hotelier segment, begin to appear in Brazil, especially in Florianópolis. Willing to change the current situation, which is economically socially and environmentally unsustainable, those business enterprises have adopted environmental management systems. Related to these events there are two environmental certification programs which stand out in the country: The Environmental Responsibility Program, *Hóspedes da Natureza*, and the ISO14001. The present dissertation, after presenting and discussing the main social ecological negative impacts of the general tourist activity, especially of the hotels, investigates the structure and operation of those two certification programs. By comparing these programs with one another and with similar international programs, considering and discussing, in particular, the main aspects of each one, this research aims to analyze whether the two current programs are adequate for the Brazilian reality, as well as its effective contribution to the sustainable tourism. Together with the investigation of the two programs, the present dissertation provides an outlook on the main environmental certification programs adopted by the tourist industry around the world. Based on the analyzed data, the desired characteristics for a certification program in sustainable tourism are discussed throughout this research.



## **1-Introdução**

O turismo é uma atividade econômica em franca expansão, tanto em âmbito mundial, como nacional. Florianópolis é uma cidade essencialmente turística e parcela significativa dos empregos e rendas gerados na região está ligada direta ou indiretamente ao turismo.

Pesquisas de opinião e trabalhos científicos, descritos com mais detalhes no decorrer deste trabalho, demonstram o quanto o turismo praticado no Brasil, e em especial em Florianópolis, está vinculado às belezas naturais. Os variados ecossistemas da Ilha de Santa Catarina (floresta atlântica, restinga, manguezal), representados por suas praias, lagoas, dunas, vegetação e fauna exuberantes constituem, sem dúvida, os principais atrativos turísticos do município.

Por outro lado, diversos especialistas atribuem à atividade turística a responsabilidade por grande parte dos impactos sócio-ambientais negativos ocorridos nas comunidades receptoras de turistas. Deflagra-se, então, uma realidade paradoxal: ao mesmo tempo em que o turismo, a indústria turística e os atores envolvidos necessitam do ambiente natural como “matéria –prima” de seus negócios, o próprio desenvolvimento da atividade turística - nos moldes em que atualmente prospera- degrada, muitas vezes irreversivelmente, a base da atividade, que é o meio ambiente.

Nesse cenário, a preocupação com a sobrevivência da própria atividade turística e a busca de diferenciais competitivos levaram empresários brasileiros do setor de hotelaria a se preocuparem com o conceito de “desenvolvimento sustentável”, expressão corrente em todos os setores (produtivos e acadêmicos). Antecipando-se aos empresários de outros segmentos do turismo, começam a lançar mão, ainda que modestamente, de prática até então exclusiva de outros segmentos da indústria: a busca por programas de certificação que envolvem sistemas de gestão ambiental e “selos-verdes”.

Pela grande importância da atividade turística em Florianópolis, é fundamental que os programas de certificação ambiental sejam conhecidos em profundidade. Identificar sua estrutura e funcionamento, suas possíveis limitações, suas contribuições efetivas à promoção do desenvolvimento sustentável do turismo é tarefa relevante, que este trabalho propõe desenvolver. Os objetivos desta pesquisa são os que seguem.

### **Objetivo geral**

Fazer uma análise crítica dos principais programas de gestão e certificação ambiental adotados por hotéis no Brasil, avaliando a contribuição desses programas para a promoção do desenvolvimento sustentável do turismo.

## **Objetivos específicos**

- ❖ Identificar os principais aspectos ambientais da atividade hoteleira .
- ❖ Identificar os principais programas de gestão e certificação ambiental utilizados pela hotelaria no Brasil.
- ❖ Conhecer e comparar a estrutura e princípios dos diferentes programas de certificação ambiental para a hotelaria adotados no Brasil, avaliando a adequação e a contribuição desses programas para a promoção do desenvolvimento sustentável do turismo.

O presente trabalho está dividido em duas grandes partes; a primeira é essencialmente uma revisão bibliográfica, onde se apresentam conceitos básicos acerca do funcionamento e da dimensão da atividade turística, seus principais atores e indústrias correlatas. Nessa primeira parte discutem-se também os principais impactos - econômicos, sociais e ambientais- gerados pelo turismo em uma localidade e a importância de programas de certificação ambiental e de sistemas de gestão ambiental como ferramentas para promoção do desenvolvimento sustentável. Na segunda parte são apresentados os principais aspectos ambientais relacionados à atividade hoteleira, a análise crítica dos principais programas de certificação ambiental adotados por hoteleiros no Brasil e as considerações finais, que apontam os pontos fortes e fracos desses programas em relação à promoção do desenvolvimento sustentável do turismo.

## **2-Revisão bibliográfica**

### **2.1- Perspectivas e importância econômica da atividade turística**

O turismo, atividade constituída por “um conjunto de prestadores de serviço” (IGNARA, 2001:99), é considerado setor responsável por grande parte da movimentação financeira mundial, caracterizando-se como uma das principais fontes de divisas para diversas nações, desenvolvidas ou não. Os diagnósticos e previsões, realizados por especialistas de diversas áreas que visam estimar a magnitude econômica da atividade turística, são unânimes em apontar o turismo como uma das mais importantes atividades econômicas da atualidade.

OURIQUES (1998:10) ressalta que, embora a atividade turística remonte à antigüidade greco- romana, ela vem apresentando um crescimento extraordinário nas últimas décadas, o que faz considerá-la a atividade que mais cresce no mundo.

MOLINA (1998:54) coloca o turismo como “terceira atividade comercial do planeta enquanto ingresso de divisas para as economias das nações”. Referindo-se a estudos da Organização Mundial do Turismo (OMT), esse autor afirma que o “rápido crescimento das correntes turísticas nas últimas décadas continuará até chegar a ser a atividade comercial mais importante no mundo com um volume de transações maior que o da indústria automotiva e o do petróleo”.

TRIGO (1993) também faz referência ao turismo como um dos três segmentos mais importantes do comércio mundial, juntamente com o petróleo e a indústria automobilística, e PELLEGRINI FILHO (1993) considera que a curto prazo o turismo se tornará a principal atividade de exportação, transferência de divisas e geração de empregos em todo o mundo.

Segundo IGNARA (2001), o setor de viagens e turismo é um dos principais em termos de geração de renda e emprego nos quatro países mais ricos do mundo - EUA, Japão, Alemanha e França. O autor cita a estimativa de que no mundo 1 em cada 11 trabalhadores estão empregados no setor de viagens e turismo.

No que se refere ao Brasil, a atividade turística também assume importante papel na economia. RABAHY (in RODRIGUES 1997:27) assinala que “o turismo possui significativa importância em termos de receita de divisas, colocando-se entre os principais itens da arrecadação internacional do país”.

Informações obtidas no *site* do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR- instituição oficial ligada ao Ministério do Esporte e Turismo) revelam que o Brasil “pulou do 43º lugar em 1994 para 29º em 1999 no concorrido ranking da Organização Mundial de Turismo de destino turístico mais demandado no mundo.” Tal evolução no ranking refletiu-se, ainda segundo a mesma fonte, na “receita de US\$ 3,6 bilhões em divisas, em 1998, só perdendo para a arrecadação obtida pelos exportadores de veículos (US\$ 4,9 bilhões)”. Esses dados referem-se ao ingresso de capital externo em nossa economia. Quando considerada a movimentação financeira decorrente do

turismo interno, a EMBRATUR mostra que “as receitas diretas (...) foram de US\$ 13,2 bilhões. E até 2002, está prevista a aplicação de US\$ 6 bilhões em novos investimentos privados.” O Instituto Brasileiro de Turismo, reforçando a idéia do potencial econômico da atividade turística no Brasil, revela ainda que, “se comparado às potencialidades brasileiras, o atual panorama do turismo ainda é limitado.”

Em Santa Catarina, o turismo aparece igualmente, como um importante setor econômico. A tabela seguinte, extraída do *site* oficial de turismo do Estado (SANTUR- Santa Catarina Turismo S.A), mostra as receitas obtidas com a atividade turística nos três últimos anos.

Tabela1: Receitas anuais obtidas com o turismo em Santa Catarina

RECEITA (DÓLARES)			
ANO	1999	2000	2001
TURISTA NACIONAL	267.404.133,50	344.439.847,96	286.663.586,96
TURISTA ESTRANGEIRO	97.676.797,80	146.776.817,38	190.827.808,68
TOTAL	365.080.931,30	491.216.665,34	477.491.395,64

Fonte: SANTUR/gerência de planejamento

Em Florianópolis, o turismo é sem dúvida uma das mais importantes atividades econômicas. Na temporada de verão 2000/2001, ainda segundo dados da SANTUR, o fluxo de turistas na cidade foi de 552.880, sendo 319.900 nacionais e 232.980 estrangeiros. A receita gerada foi de aproximadamente 163 milhões de dólares.

Segundo diversos pesquisadores como LAGO (1996:264), antes mesmo do turismo se desenvolver efetivamente em Florianópolis, em meados da década de 70, a atividade já era apontada como crucial para o desenvolvimento econômico da região: “A crença no turismo redentor foi, inicialmente, um pacto social, um consenso, a proclamação da necessidade do desfrute de valores paisagísticos que não tinham significado de mercado. Mais do que a contemplação das imagens que penetram nos olhos, os valores paisagísticos teriam que se converter em ingressos no bolso”

Em seu livro **O turismo em Florianópolis**, OURIQUES (1998:11) transcreve declarações de representantes políticos locais, dos mais diversos partidos políticos da década de 80 e 90, sugerindo que a atividade turística seria, na época, a “salvação de Florianópolis”, o que denota o existente “consenso de que o turismo representava o futuro para o desenvolvimento do município”,.

Entretanto, apesar dos animadores números e perspectivas em relação ao turismo enquanto atividade econômica, muitos são os pesquisadores que, avaliando os impactos ambientais conseqüentes dessa atividade, questionam o modelo segundo o qual ela vêm sendo desenvolvida. Para discutir com dados mais específicos os impactos -ambientais em questão, no próximo capítulo será analisado a organização da indústria do turismo, focalizando seus principais componentes. A análise dos mecanismos da atividade turística e de suas conseqüências (impactos) permitirá que em seguida sejam discutidas determinadas estratégias (Gestão Ambiental e Certificação) que podem ser adotadas para a promoção do desenvolvimento sustentável do turismo.

## 2.2- A indústria do turismo e o produto turístico

A **indústria do turismo** é constituída principalmente por empresas do setor terciário (comércio e prestação de serviços). Entender os principais ramos e atividades que, em seu conjunto, formam a chamada indústria do turismo é fundamental para a compreensão da abrangência deste estudo.

IGNARRA (2001) entende que as interações entre a indústria do turismo, o meio ambiente, o poder público e sociedade civil compõe o **produto turístico**. Assim, de acordo com o autor, temos: **PRODUTO TURÍSTICO** = somatório dos **ATRATIVOS TURÍSTICOS** + somatório dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS** (indústria turística) + o conjunto de **SERVIÇOS PÚBLICOS** de apoio ao turismo + a **INFRA-ESTRUTURA BÁSICA**.

Os principais elementos constituintes do produto turístico são descritos nas quatro tabelas subseqüentes.



Tabela 2. ATRATIVOS TURÍSTICOS - principais elementos

<b>Grupo</b>	<b>Tipos</b>	<b>Subtipos</b>
Atrativos turísticos	Atrativos naturais	Montanhas, planaltos e planícies; costas / litoral e terras insulares; rios, estuários, lagoas e lagoas; fontes hidrominerais ou termais; parques e reservas de fauna e flora; grutas, cavernas e áreas de caça e pesca
	Atrativos culturais	Monumentos e sítios históricos; instituições e estabelecimentos de pesquisa e lazer; manifestações, usos e tradições populares; realizações tecnológicas e científicas; congressos, convenções, feiras e exposições realizações artísticas, culturais e desportivas; outros

Fonte: Adaptado de IGNARRA (2001)

Tabela 3: SERVIÇOS TURÍSTICOS (indústria do turismo) – principais elementos

<b>Grupos</b>	<b>Tipos</b>	<b>Subtipos</b>
Serviços turísticos	Meios de Hospedagem	Hotéis, motéis, pousadas, pensões, hospedarias, albergues da juventude, <i>campings</i> , <i>flats</i> , colônias de férias, imóveis de aluguel
	Alimentação	Restaurantes, lanchonetes, sorveterias, docerias, cafés
	Operadoras de turismo e agências de viagens	Organização de pacotes turísticos e vendas de passagens
	Transportes turísticos	Aéreo, rodoviário, ferroviário, aquático
	Locação de veículos e equipamentos	Carros, motos, bicicletas, embarcações, equipamentos esportivos
	Eventos	Organização de eventos, fornecimento de produtos e serviços, centro de convenções, áreas de exposições, rodeios e eventos culturais, <i>buffets</i>
	Entretenimentos	Bares, boates, danceterias, clubes, boliches, bilhares, campos de golfe, parques temáticos
	Informações turísticas	Guias, mapas, postos de informações, jornais e revistas especializadas
	Passeios	Cavalo, helicóptero, barco
	Comércio turístico	<i>Souvenirs</i> , artesanato, produtos típicos

Fonte: Adaptado de IGNARRA (2001)

Tabela 4- SERVIÇOS PÚBLICOS de apoio ao turismo - principais elementos

Serviços públicos de apoio ao turismo	Transportes	Táxi, ônibus, metrô, Teleférico, bonde, trem, transporte aquático, aeroporto, estações ferroviárias, rodoviárias e portuárias
	Serviços bancários	Agências bancárias, caixas eletrônicos, serviços de câmbio
	Serviços de saúde	Farmácias, Pronto-socorros e hospitais
	Serviços de segurança	Polícia turística, serviço de salva-vidas
	Serviços de informação	Postos de informação turística, sinalização turística, mapas e guias turísticos locais
	Serviços de comunicações	Postos telefônicos, orelhões, rádio e televisão, disponibilidade de fax e internet
	Serviços de apoio a automobilistas	Postos de abastecimento, oficinas mecânicas, borracheiros, lojas de autopeças
Comércio turístico	Lojas de autopeças, lojas de conveniências, lojas de artesanato e de produtos típicos	

Fonte: Adaptado de IGNARRA (2001)

Tabela 5-INFRA-ESTRUTURA BÁSICA – principais elementos.

Infra-estrutura básica	Acessos	Rodovias, ferrovias, fluviovias, terminais de passageiros
	Saneamento	Captação, tratamento e distribuição de água; coleta, tratamento e despejo de esgotos; coleta e tratamento de lixo
	Energia	Produção e distribuição de energia
	Comunicações	Rede de telefonia comum e celular, antenas de captação de rádio e televisão, serviços de correio
	Vias urbanas de circulação	Implantação, conservação, sinalização
	Controle de poluição	Ar, água, som, terra
	Capacitação de recursos humanos	Formação e aperfeiçoamento de mão-de-obra

Fonte: Adaptado de IGNARRA (2001)

Conceituados **indústria do turismo** e **produto turístico** é necessário explicitar o que se entende por **destino turístico**. Podemos conceituar como destino turístico regiões geopoliticamente definidas que possuam determinado produto turístico. Tais regiões podem ser delimitadas em diferentes escalas, tais como: localidades, municípios, estados, regiões e até países, dependendo da abrangência desejada. Por exemplo: pode-se afirmar que o Brasil é um destino turístico que concorre diretamente com outros destinos tais quais Indonésia, Malásia, Costa Rica etc., e também pode-se

dizer que Florianópolis é um dos destinos turísticos mais visitados em Santa Catarina.

É relevante assinalar que tanto o produto turístico como a indústria turística são caracterizados por uma acentuada heterogeneidade de seus elementos constituintes, envolvendo diversos tipos de organizações (públicas e privadas), de atores, de serviços, de produtos, de ambientes, e, principalmente, de interesses .

No Brasil é muito comum existirem destinos turísticos cujo produto turístico resume-se aos atrativos naturais e culturais, sem que exista qualquer preocupação em relação com os outros elementos de infraestrutura básica e serviços turísticos. Em inúmeros casos o crescimento da atividade turística faz com que ocorra uma “degradação” dos atrativos turísticos naturais. Isso ocorre em regiões em que os serviços turísticos, serviços públicos de auxílio ao turismo e infraestrutura básica são insuficientes para a demanda. Ou seja, nossas belezas naturais, imprescindíveis para o desenvolvimento do turismo, sofrem sérios impactos ambientais negativos gerados pela própria atividade turística, inviabilizando mesmo a sua sobrevivência. Esse fenômeno é mais decorrente em destinos turísticos cujo principal atrativo são as belezas naturais e as riquezas culturais, como no caso de Florianópolis. O patrimônio natural e cultural é fator relevante para o turismo não só para capital catarinense como para qualquer outra região do Brasil, como pretendemos apontar no próximo capítulo.

### 2.3- Turismo e meio ambiente

As belezas naturais brasileiras representadas por seus diversificados ecossistemas constituem nosso principal atrativo turístico. Os *Estudos de Demanda Turística Internacional* elaborados pela EMBRATUR indicam que 70% dos turistas que visitam o Brasil são motivados pelos atrativos e belezas naturais do país. Florianópolis aparece como a terceira cidade mais visitada do Brasil, e Balneário Camboriú como a nona. O motivo da presença de 85,1% dos visitantes em Florianópolis é o turismo. O mesmo estudo aponta, entretanto, um aspecto de extrema relevância: a baixa qualidade dos serviços de limpeza pública é citada como o principal motivo de insatisfação dos turistas estrangeiros no Brasil. E este fator ultrapassa até mesmo o de violência e insegurança. (Jornal A NOTÍCIA, 23/09/99).

Pesquisas como essas vêm a confirmar o que CORIOLLANO (1998) declara: “(...) a grande matéria-prima do turismo é a natureza, os lugares e as paisagens(...) o turista procura natureza protegida, não degradada...”. Outros autores corroboram a idéia da importância do ambiente natural para o turismo. GRANEMANN (1999:13) afirma: “O meio ambiente é a base de quase toda a atividade turística e é o elemento básico da oferta turística”. RUSHMANN (in RODRIGUES 1997:49) assinala: “o patrimônio ambiental é um elemento essencial para o desenvolvimento turístico”. AULICINO (in RODRIGUES 1997:27) avalia que “a promissora expansão da atividade turística no Brasil está, sem dúvida, centrada nas possibilidades de exploração dos recursos naturais como principal oferta de motivação; concorrem para isso a dimensão

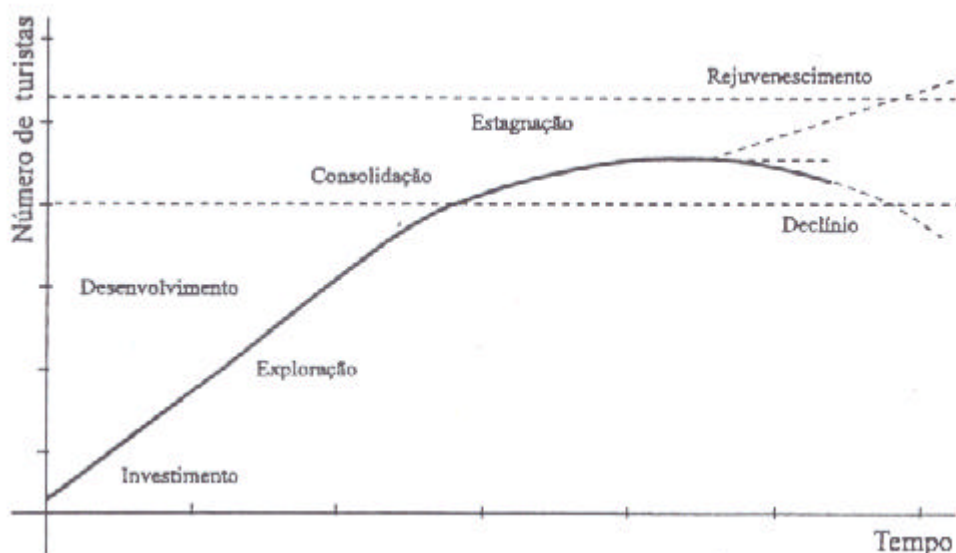
territorial, a extensa faixa litorânea, a multiplicidade e a diversidade dos ecossistemas”.

Nota-se porém, nessa questão um aspecto paradoxal: Apesar de depender do ambiente natural preservado para sua atividade, o turismo é também responsabilizado pelos sérios impactos ambientais negativos exercidos sobre os ecossistemas naturais e urbanos. SWARBROOKE (2000:76) citando COCOSSIS (1996) afirma “uma característica importante da interação entre o turismo e o meio ambiente é a existência de fortes mecanismos de realimentação: o turismo com frequência tem efeitos adversos sobre a quantidade – e a qualidade - dos recursos naturais e culturais, mas também é afetado pelo declínio da qualidade e da quantidade desses recursos”. Entende-se, assim, que MOLINA (1998:48) considere a qualidade ambiental com fator determinante para o desenvolvimento do turismo: “A maioria dos empreendimentos turísticos localizam-se, em um sentido amplo, em uma plataforma natural, que é o que vai pré-determinar com o decorrer do tempo seu êxito ou fracasso”.

RUSCHMANN (1997:104), interpretando o conceito de ciclo de vida das destinações turísticas criado em 1980 por R.W. Butler (figura 1), sustenta que o “apogeu quantitativo da demanda (por determinado destino turístico) é alcançado na fase de saturação e, a partir daí, a destinação começa a decair na preferência dos turistas”. Nessa fase, segundo a autora, para garantir que os equipamentos turísticos se viabilizem economicamente, os preços baixam, aumentando consideravelmente a quantidade de turistas de menor poder aquisitivo e excedendo os limites da capacidade de carga. A pesquisadora conclui: “A localidade passa por um desgaste econômico social e ambiental. O

ambiente natural, que antes era o ponto de maior atração, deteriora-se pelo mau uso da paisagem na construção de hotéis e de outros equipamentos”.

Figura 1: Ciclo de vida das destinações turísticas



Fonte: BUTLER ,1980 (extraído de RUSHMANN, 1997:103)

No próximo capítulo discutiremos com mais profundidade os principais impactos econômicos, sociais e ambientais causados pela atividade turística em uma dada localidade.



## 2.4- Impactos do turismo em uma localidade

Neste trabalho será considerado **impacto** qualquer modificação, positiva ou negativa, causada no ambiente natural ou na sociedade em decorrência da atividade humana. O desenvolvimento do turismo, como qualquer outra atividade econômica, impacta o meio físico (recursos hídricos, solo, atmosfera), o biótico (fauna e flora) e o antrópico (o homem e sua organização sócio-cultural) do local onde está inserido.

Tais impactos estão diretamente relacionados com a **capacidade de carga turística**. BOO (in RUSHMANN, 1997) define capacidade de carga de um recurso turístico como “o número máximo de visitantes (por dia/mês/ano) que uma área pode suportar, antes que ocorram alterações nos meios físico e social”. A partir de uma fórmula de FIORI (in RUSHMANN, 1997) que mede o nível desses impactos sobre o meio ambiente, RUSHMANN (1997) propõe:

$$\text{Impacto turístico} = \frac{\text{Carga turística}}{\text{Capacidade de carga}}$$

A **carga turística** é determinada por fatores quantitativos (volume total dos fluxos turísticos) e qualitativos (tipo de atividade desenvolvida pelos turistas). Muitas são as variáveis que definem o limite da **capacidade de carga** de determinado destino turístico, mas as mais significativas são:

- características da área (tipo de solo, topografia, vegetação, hidrografia, fauna etc);
- características da população visitada (aspectos culturais, comportamentais);
- características dos turistas e de suas atividades de lazer;

- qualidade dos equipamentos instalados para atender os turistas (serviços turísticos, infra-estrutura básica, serviços públicos);

O processo de definição dos limites de capacidade de carga para determinado destino turístico é subjetivo e passível de diferentes interpretações, haja vista o número e diversidade de variáveis que devem ser consideradas. De qualquer forma, deve ser realizado de maneira participativa (administrando-se o conflito de interesses dos atores envolvidos) e utilizado como ferramenta para o planejamento turístico da região. RUSHMANN (1997:117) considera que os impactos ambientais e sociais gerados pelo turismo são inevitáveis e recomenda que a capacidade de carga seja estabelecida considerando "o equilíbrio entre os efeitos econômicos, sociais e culturais e o equilíbrio dos recursos naturais da atividade".

Para apresentar o conjunto de impactos gerados pela atividade turística em uma dada localidade, foram reunidas nessa pesquisa informações de publicações extraídas do *site* oficial da UNEP (Programa das Nações Unidas para o Meio-Ambiente), de SWARBROOKE (2000), MATHIESON & WALL (1982), RUSHMANN (1997) e de SOLDATELI (1999). Os impactos foram separados em econômicos, sócio-culturais e ambientais (inclui-se nesse último o meio físico e o biótico). Como já foi salientado anteriormente, os impactos podem ser positivos ou negativos. Para minimizar os negativos e potencializar os positivos é fundamental que o turismo seja praticado e desenvolvido de maneira sustentável e apropriada. Esse assunto - desenvolvimento sustentável do turismo - será trabalhado com mais profundidade no próximo capítulo.

## Impactos econômicos

No primeiro capítulo desse trabalho discutiu-se de maneira genérica a importância e o potencial econômico da atividade turística. Segundo a UNEP, os principais impactos econômicos positivos do turismo estão relacionados com a entrada de capital externo, com a cobrança de impostos e taxas inerentes às atividades turísticas e com a geração de empregos.

Impactos econômicos positivos:

- ingresso de capital externo (moedas estrangeiras “fortes”);
- efeito multiplicador no turismo (figura 2), fenômeno em que o dinheiro gasto pelo turista muda de mãos diversas vezes, criando um movimento circular na economia;
- aumento da arrecadação tributária;
- geração de empregos;
- estímulos para investimento em infra-estrutura;
- industrialização básica na economia regional.

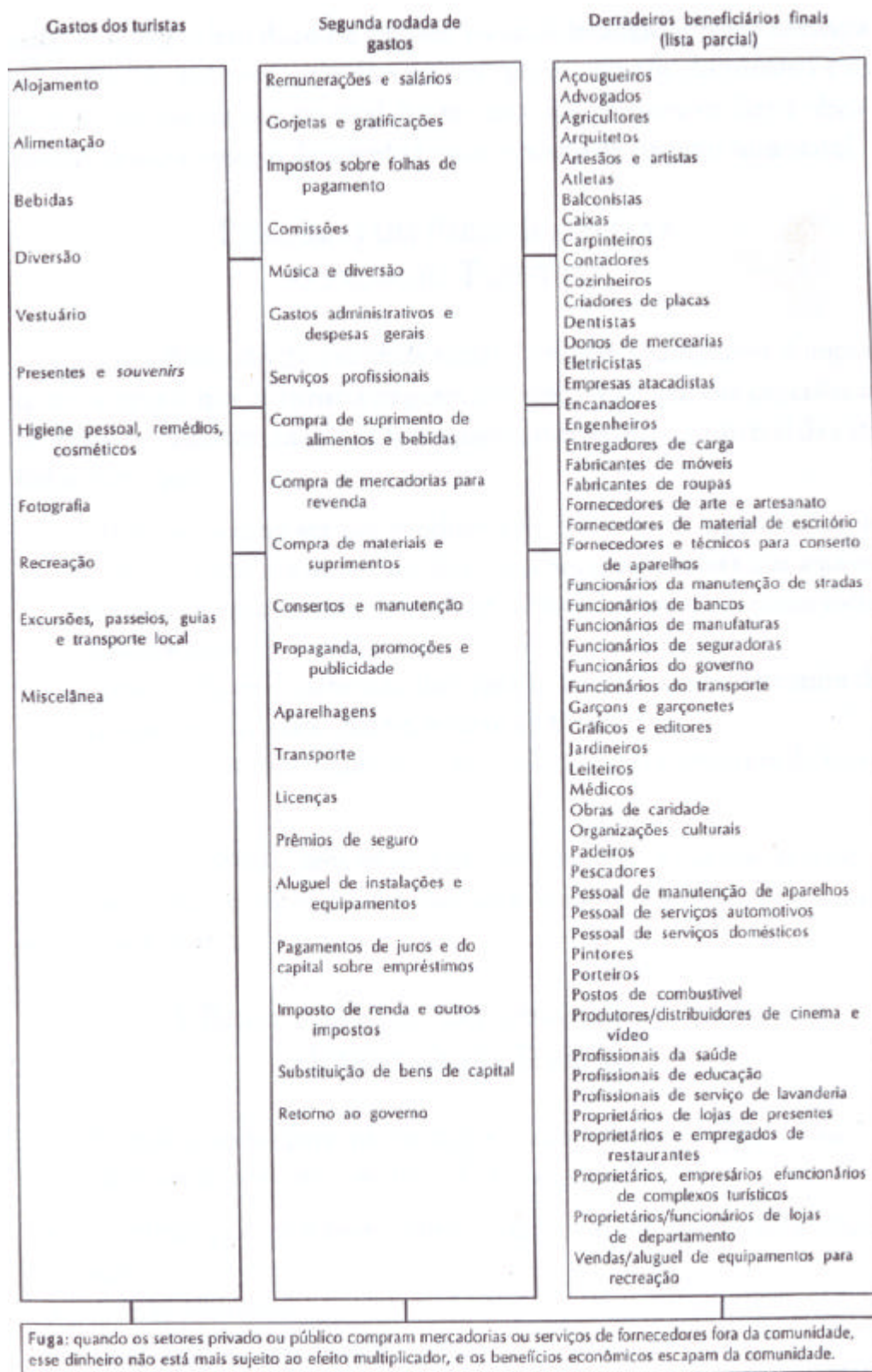


Figura 2. O efeito multiplicador no turismo.

Fonte: SWARBROOKE (2000:97)

Para uma reflexão atenta sobre o efeito multiplicador é importante não se perder de vista o que está refletido em nota de rodapé da figura 2: nem sempre os ganhos econômicos provenientes da atividade turística são revertidos em benefícios para a população local (autóctone).

Impactos econômicos negativos:

- importação demasiada de produtos para suprir necessidades dos turistas, podendo provocar evasão de divisas;
- evasão de divisas por empresas estrangeiras que possuem capital suficiente para investir na construção de grandes hotéis, restaurantes, entretenimentos e que posteriormente remetem seus lucros para o exterior;
- abandono de atividades primárias pela população autóctone que saiu em busca de oportunidades de emprego nas empresas turísticas;
- inflação e especulação imobiliária;
- carácter sazonal dos empregos;
- priorização de investimentos em serviços turísticos (estradas, aeroportos etc) em detrimento de investimentos em serviços essenciais como saúde e educação.

### Impactos sócio -culturais

Os impactos sócio-culturais do turismo são considerados os efeitos causados na população autóctone pelo seu contato direto ou indireto com os turistas.

Impactos sócio-culturais negativos:

- mudança nos sistemas de valores (vulgarização de manifestações tradicionais como danças, cerimônias e rituais; padronização de comidas; perda de autenticidade; adaptação demasiada de artes e música para atender demanda turística);
- conflitos pela visível diferença entre população local e turistas (irritação diante do comportamento do turista);
- conflitos entre autóctones e turistas pela utilização de recursos limitados como água e energia;
- competições pela ocupação do solo, especialmente em zonas costeiras;
- alterações na moralidade (aumento da criminalidade, prostituição, aumento do consumo de álcool e drogas).

Apesar dos impactos negativos acima listados, o turismo pode chegar a contribuir para a conservação e o resgate das características sócio-culturais tradicionais.

Impactos sócio-culturais positivos:

- desenvolvimento de importantes recursos sociais como centros para esporte e recreação, cafés, restaurantes etc. , que seriam inviáveis caso não houvesse turistas na região;
- redução do êxodo de jovens para grandes centros urbanos com a criação de empregos na localidade;
- incentivo à restauração e à conservação de patrimônios arquitetônicos, históricos, culturais e naturais;
- incentivo ao resgate da cultura local (artesanato, música, culinária etc. );

- desencadeamento de censo cívico positivo por parte dos autóctones quando percebem o valor dado pelos turistas à sua região.

SWARBROOKE (2000), analisando os impactos sobre as culturas e sociedades locais, constrói uma tabela interessante, contrapondo os impactos que são benéficos e os impactos que são negativos em cada aspecto sócio-cultural (figura 3).

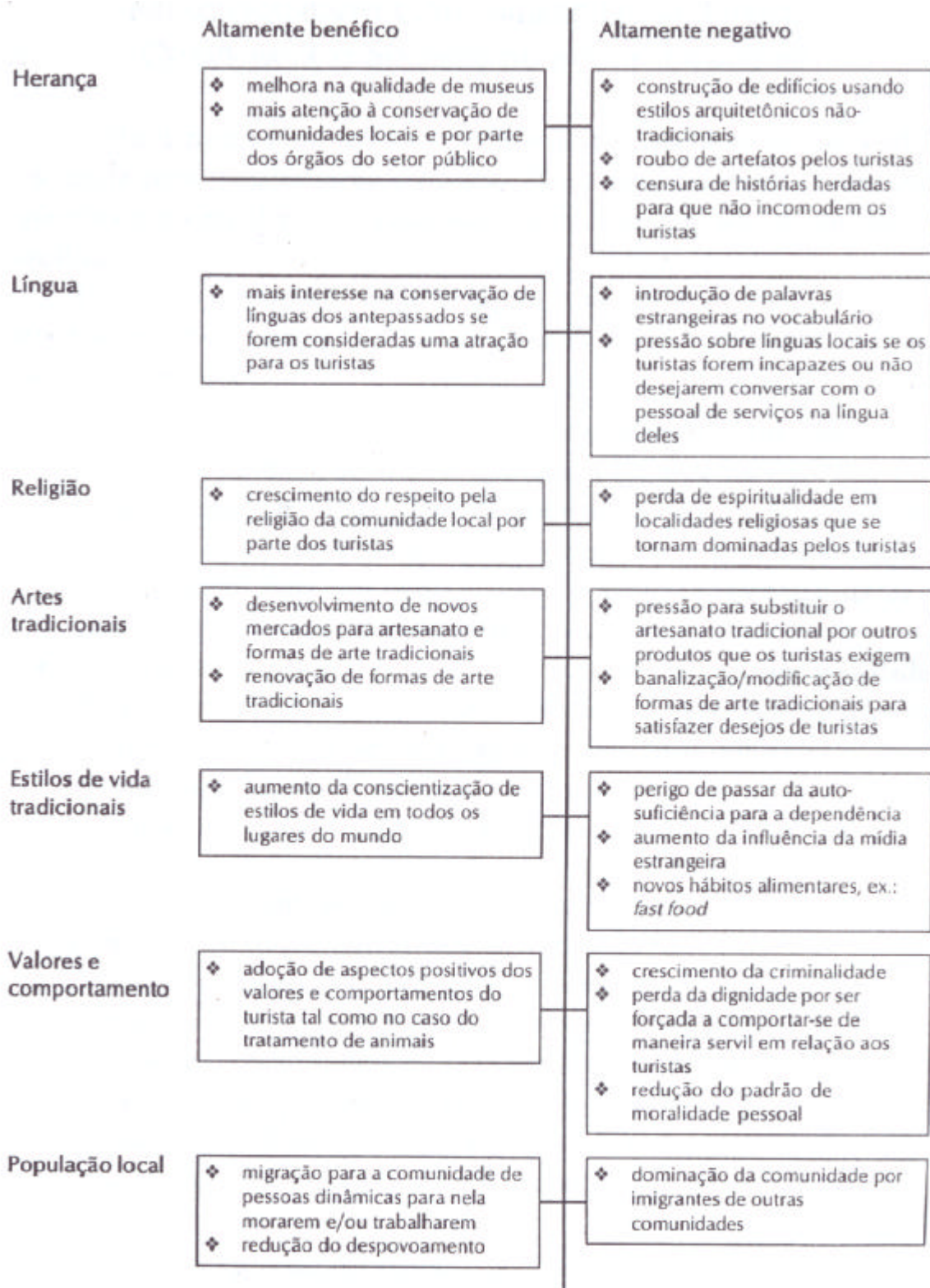


Figura 3. Principais impactos sócio-culturais do turismo sobre as populações locais.

Fonte: SWARBROOKE (2000:113)



## Impactos ambientais

Como já apontado anteriormente, apesar do turismo depender da boa qualidade ambiental para sua sobrevivência, sua atividade causa efeitos adversos sobre o meio físico e biótico. Grande parte desses impactos negativos sobre o meio ambiente estão relacionados com a construção de infra-estrutura para atender o turismo, tais como: aeroportos, rodovias, hotéis, *resorts*, marinas, restaurantes etc.

Os principais impactos ambientais negativos podem ser divididos em duas grandes áreas:

### 1) Esgotamento dos recursos naturais:

- água e energia (exagerado consumo e desperdício, acentuado pelo caráter sazonal da atividade);
- solo, fauna e flora (urbanização acelerada, rodovias, desmatamento, caça e pesca predatórias, retirada de corais etc.);

### 2) Poluição do ar, das águas e das paisagens:

- emissão de dióxido de carbono em demasia (energia utilizada para transporte, aquecimento etc.);
- barulho causado por aviões, carros, ônibus, barcos e grandes grupos de turistas podem atrapalhar as características comportamentais de espécies selvagens;
- aumento da geração de resíduos sólidos e destinação final inadequada;

- lançamento de efluentes *in natura* proveniente de hotéis, restaurantes e casas de veraneio diretamente no mar ou em outros corpos d'água;
- poluição visual (arquitetura dos equipamentos turísticos não-harmoniosa com o ambiente de entorno).

SWARBROOKE (2000:), citando HUNTER E GREEN (1996), apresenta a seguinte tabela para ilustrar alguns impactos negativos do turismo no ambiente.

Tabela 6: Potenciais impactos do turismo no meio-ambiente

Aspecto do impacto	Conseqüência em potencial
Composição de espécies da flora e da fauna	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Perturbação de hábitos de reprodução</li> <li>❖ Matança de animais pela caça</li> <li>❖ Matança de animais para fornecimento de produtos para o mercado de <i>souvenirs</i></li> <li>❖ Migração de animais para o interior e para o exterior</li> <li>❖ Pisoteamento e danos à vegetação pela passagem de pedestres e veículos</li> <li>❖ Destruição de vegetação pela coleta de madeira ou plantas</li> <li>❖ Mudança na extensão e/ou na natureza da cobertura vegetal por sua remoção ou pelo planejamento de facilidades de acomodação para turistas</li> <li>❖ Criação de reservas/santuários de vida selvagem ou restauração de hábitat</li> </ul>
Poluição	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poluição das águas pela descarga de detritos, derramamentos de óleo/petróleo</li> <li>❖ Poluição do ar por emissão de veículos, queima de combustíveis para aquecimento e iluminação</li> <li>❖ Poluição sonora devido ao transporte de turistas e suas atividades</li> </ul>
Erosão	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compactação de corpos sólidos causando aumento de deslizamento da superfície e erosão</li> <li>❖ Alteração do risco de ocorrência de deslizamento/movimentação</li> <li>❖ Alteração no risco de ocorrência de avalanches</li> <li>❖ Danos às características geológicas (ex.: montanhas rochosas altas e cavernas)</li> <li>❖ Danos à ribanceira de rios</li> </ul>
Recursos naturais	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esgotamento do solo e fornecimento de água na superfície</li> <li>❖ Esgotamento de combustível fóssil que gera energia para as atividades dos turistas</li> <li>❖ Alteração do risco de incêndios</li> <li>❖ Esgotamento de recursos minerais para materiais de construção</li> <li>❖ Exploração excessiva de recursos biológicos (ex.: pesca descontrolada)</li> <li>❖ Alteração nos padrões hídricos</li> <li>❖ Alteração da terra usada para produção primária</li> </ul>
Impacto visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Facilidades (ex.: edificações, teleféricos, estacionamentos)</li> <li>❖ Lixo esparramado</li> <li>❖ Detritos, florescimento de algas</li> </ul>

Fonte: SWARBROOKE (2000:79)

Apesar dos muitos aspectos negativos apontados, iniciativas realizadas em parques nacionais de alguns países como Costa Rica e Austrália demonstram que o turismo pode contribuir com a conservação do meio-ambiente. Nesses países, o financiamento de áreas protegidas com os recursos obtidos com vendas de entradas para visitação de parques, a infra-estrutura dos equipamentos turísticos concebida para minimizar impactos ambientais (green building) e a adoção de práticas de gestão ambiental permitem que a atividade turística se desenvolva sem comprometer a qualidade ambiental do destino turístico.

RODRIGUES (in RUSHMANN 1997:38) descreve numa tabela os impactos gerais causados pelo turismo. O que chama a atenção na tabela é que metade dos impactos podem ser positivos ou negativos, dependendo da natureza das atividades e das situações.

Tabela 7: Registro dos impactos do turismo.

IMPACTOS/SITUAÇÕES	LOCAL	REGIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
<b>Desenvolvimento turístico</b>				
Empregos	±	+	+	
Divisas	±	+	+	
Saneamento	±		±	
Meio ambiente	±	±	±	
Urbanização	±	±		
Transportes	±			
Telefonia, telégrafo	±			
Construção de hotéis	±			
Programas habitacionais	±			
Retorno de capital (investimentos estrangeiros)	-	-	-	+
<b>Recursos naturais e culturais</b>				
Degradação do hábitat de animais selvagens	-	±	-	-
Erosão do solo	-	±	-	-
Polluição da água	-	-	-	-
Destruição da vegetação	-	-	-	-
Destruição de corais	-	-	-	-
Êxodo rural	-	±	-	±
Sítios históricos	±	±	-	-
Ruínas arqueológicas	±	±	-	-
Padrões de consumo	-	-	-	
Comportamento	±	±	±	
Mudanças culturais	±	±	±	

+ = positivos  
 - = negativos  
 ± = positivos ou negativos dependendo das atividades / situações

Fonte: RODRIGUES (in RUSHMANN 1997: 38)

No próximo capítulo será discutido impactos ambientais gerados pela atividade turística em Florianópolis, focando, quando oportuno, os impactos causados pelos hotéis, que são o objeto central desse estudo.

## **2.5- Reflexões sobre impactos do turismo em Florianópolis**

Florianópolis, cidade cujo desenvolvimento sócio-econômico esteve (e ainda está) intimamente relacionado com a atividade turística, apresenta evidências marcantes dos impactos anteriormente descritos. Pesquisadores como LAGO (1996), OURIQUES (1998), SANTOS (1993) e MORETTO NETO (1993), que acompanharam direta e intensamente esse processo, apresentam em suas obras consistentes análises a partir das quais esses impactos são claramente percebidos.

Sob o ponto de vista econômico, OURIQUES (1998:61) afirma: “... a partir do início dos anos 80, época de expansão da atividade turística em Florianópolis, desenvolve-se um franco processo de direcionamento dos capitais para a orla marítima (...) para locais de até então relativa estagnação econômica.” LAGO (1996:272) faz referências aos bairros Lagoa da Conceição, Canasvieiras, Praia dos Ingleses e Barra da Lagoa como balneários que sofreram visíveis alterações em sua constituição social e demográfica nas duas últimas décadas: “As populações fixas destes e de outros lugares de turismo vêm aumentando rapidamente, a princípio, por efeitos diretos da economia de tempo livre [turismo], que abre oportunidades de empregos em atividades de construção civil e de amplo leque de prestação de serviços.”

OURIQUES (1998:100) mostra, embasado em pesquisas e depoimentos, o lado perverso do emprego gerado pelo turismo em Florianópolis, concluindo: “... baixos salários e empregos sazonais parecem ser a marca registrada do ‘produto turístico internacional’ que se quer, a todo custo, oferecer.” A informalidade nas relações trabalhistas é fato indiscutível como denuncia o Sindicato dos Empregados do Comércio Hoteleiro e

Similares da Grande Florianópolis: “apesar de ser muito difícil mensurar o percentual dos trabalhadores informais, o número dos que possuem o registro em Carteira de Trabalho fica em torno de 30%, e os outros 70% restantes estão na clandestinidade” (OURIQUES, 1998:98).

OURIQUES (1998:64), avaliando modificações sócio-econômicas em Canasvieiras, afirma: “[nesse balneário,] onde as construções eram em sua maior parte casas de veraneios de famílias do centro de Florianópolis, desenvolveram-se práticas dos alugueis e das vendas de terrenos e residências, juntamente com os negócios da hotelaria”. Para corroborar a sua percepção de tais impactos, o autor cita SANTOS (1993:117): “a constituição de loteamentos e edificações particulares foi intensificada e transforma rapidamente as vilas de pescadores em centro de turismo de veraneio”.

Referindo-se à perda de identidade cultural da população autóctone e à especulação imobiliária na região, OURIQUES (1998:65), apoiando-se em estudos de LINS (1991), afirma: “a incidência da elevação do preço da terra ocorre quase que simultaneamente à decadência das atividades tradicionais, implicando, via de regra, a transferência da posse de terra e expulsão das áreas de marinha de muitas famílias de agricultores e pescadores, em benefício das classes mais abastadas de Florianópolis e de outros lugares”. Na mesma obra, citando depoimentos colhidos em sua pesquisa, OURIQUES (1998:81) reafirma esses impactos: “...uma das grandes problemáticas do turismo é a especulação imobiliária, a qual tem levado a uma ocupação irracional, sem planejamento, sem visão de um desenvolvimento sustentado, sem uma visão ecológica do uso do solo”.

LAGO (1996:272) mostra que o turismo foi fator preponderante para o processo de urbanização do município e que apesar do cenário econômico desfavorável no Brasil da década de 80, Florianópolis não parou de “crescer”. Segundo o autor, “a década de 80 ficou mergulhada no drama inflacionário e recessivo, mas o movimento turístico em Florianópolis prosseguiu, inclusive como fator do processo urbanizador”. A urbanização, segundo LAGO (1996), acompanha a atividade turística no sentido de viabilizar “acesso, permanência e consolidação de uso” de lugares com potencialidades turísticas.

SANTOS (in OURIQUES, 1998:69), que utiliza o balneário de Canasvieiras como exemplo, avalia que as ações públicas não conseguem gerenciar adequadamente a relação entre as demandas da atividade turística e o uso do espaço, o que implica falta de controle do processo de urbanização e conseqüente comprometimento da qualidade ambiental. São estas as palavras da pesquisadora: “... um deficiente controle do uso e da ocupação do solo, sem uma legislação mais específica, bem como uma fiscalização mais atuante, desenvolve uma urbanização precária que tende a comprometer o seu principal atrativo: a beleza natural”.

LAGO (1996) refere como “receituário geral” de urbanização as ações das fases de “acesso, permanência e consolidação de uso” dos potenciais locais turísticos. Uma reflexão sobre as ações constituintes dessas fases em Florianópolis nos permite afirmar que a urbanização, além de ser considerada precária, implicou medidas que geraram significativos impactos negativos nas dimensões social, econômica e ambiental.

Focalizando especificamente as ações típicas dessas fases na região norte da ilha, FERREIRA (in OURIQUES, 1998:68) coloca: “... o processo de



urbanização... [implicou] o desmatamento, a construção de rodovias, o aterro de áreas alagadas, a construção de canais e a poluição do esgoto sanitário produzido pelo balneário [Jurerê] e lançado sem tratamento nos rios e praias da região...”.

Ao se referir à fase da permanência, LAGO (1996) declara que esta se afirma como processo “edificatório”, aumentando consideravelmente os desmatamentos. Confirmando essa idéia, OURIQUES (1998), com base em estudos da SANTUR, mostra que em 10 anos (de 1985 a 1995), Florianópolis dobrou a oferta de leitos no município (de 5.029 para 10.282), o que certamente ajudou a caracterizar o que Lago chamou de processo edificatório.

Esta fase, a de permanência, é de bastante interesse, pois, como mostra o estudo supracitado, é nela que começam a surgir em grande número os meios de hospedagem na ilha, incluindo-se os hotéis e as pousadas, objeto central deste trabalho. LAGO (1996:269) descreve o processo edificatório caracterizando os diversos meios de hospedagem utilizados pelos turistas: “As formas de receptividade assumidas se definem pelo uso de residências próprias, por unidades hoteleiras, casa alugadas por empresas imobiliárias, acampamentos, casa alugadas segundo relação direta entre proprietário e meteóricos inquilinos...”.

MORETTO NETO (1993:150), considerando os empreendimentos (condomínios e hotéis residenciais) em construção e operação no balneário dos Ingleses, alertou para a falta de critérios ambientais no projeto e execução das obras. Chamou a atenção para “...a não observância de critérios de sustentabilidade espacial, ou seja, a remoção de dunas, aterro de mangues e rios, cortes em encostas do morro, além de outras agressões ao meio

ambiente”. Reportando-se aos impactos sócio-econômicos dos hotéis residenciais dessa praia, o autor declara: “...caracterizam-se por expressiva taxa de ocupação territorial, funcionamento temporário, sonegação de tributos, ausência de vínculos afetivos com a comunidade, face ao inexpressivo número de empregos criados”.

Genericamente esses estabelecimentos (meios de hospedagem) são responsáveis, segundo MOLINA (1998:61), pela poluição de recursos naturais imprescindíveis ao turismo: “O equipamento hoteleiro e de serviços de apoio, assim como as residências privadas, são as principais fontes das descargas residuárias nos mares – e na terra-, nos complexos turísticos.” ABREU (2001:36) considera a atividade hoteleira como potencial impactante do meio ambiente quando refere-se “a utilização dos recursos naturais como água e energia; (...) ao lixo que é gerado nesses locais, aos equipamentos, aos produtos de uso diário, aos efluentes líquidos (...) misturados com detergentes e outros dejetos orgânicos, e a tanto outros fatores...”

Ainda quanto aos impactos ambientais referentes à poluição e ao uso irracional de recursos naturais, identifica-se em média, na alta temporada, a geração consideravelmente maior de lixo em Florianópolis em relação à baixa temporada. A amplitude da diferença de geração de lixo entre a baixa e a alta temporada é, em alguns balneários, mais problemática. LAGO (1996:270) considera essa amplitude como o “impacto maior da relação entre turismo e resíduos sólidos” e argumenta com os seguintes dados: “Janeiro é o mês em que se verifica a formação de maior quantidade de RSU (resíduos sólidos urbanos) nos principais balneários, a saber, considerando o ano de 1995, Jurerê produziu 353 toneladas em janeiro e apenas 79 em agosto”.

O consumo de água na ilha também aumenta consideravelmente na alta temporada. Fica difícil identificar essa amplitude, em função de os grandes consumidores (hotéis, clubes, condomínios, lavanderias etc.) retirarem grande parte da água consumida diretamente do lençol freático, sem a instalação de hidrômetros para monitoramento do consumo. Os efluentes domésticos e industriais (de hotéis, lavanderias etc.) aumentam na mesma proporção que o consumo de água, saturando os precários sistemas individuais de tratamento, quando esses existem; e sobrecarregando as estações de tratamento (ETE's) quando a região é contemplada com rede coletora de esgoto. Hotéis de luxo são grandes “vilões” no consumo de água. Não existem ainda índices nacionais que estimam o consumo diário de água por turista nos hotéis brasileiros. Como referência internacional, BOSCH (in GREEN HOTELIER, 2001) relata que um hotel de luxo, na Espanha, gasta até 880 litros/hóspede/dia, enquanto um autóctone consome em média 220 litros/dia.

Ainda assim, OURIQUES (1998) apresenta o resultado de pesquisa realizada na forma de questionário aplicado junto a estudantes, bancários, policiais, professores, comerciários, aposentados, donas-de-casa etc: 97,3% consideram o turismo importante para Florianópolis, e os 2,267% restantes consideram que o turismo não é importante para o município. Esses índices denotam o peso que pessoas das mais diversas esferas sociais atribuem à atividade turística em sua cidade.

A situação vivida por Florianópolis não é única. Muitas são as localidades - e não só em países em desenvolvimento - em que se podem colher exemplos semelhantes ao nosso. AULICINO (in RODRIGUES 1997:34) afirma: "Aos países subdesenvolvidos não faltam acusações de degradação ambiental provocada pelo exercício das atividades econômicas em

geral e pelo turismo em particular”. A autora complementa responsabilizando o poder público, a iniciativa privada e os turistas pela ocorrência dos impactos: “De um lado os investidores buscam o retorno de capital no menor tempo possível, por outro lado, as autoridades locais temem tomar decisões que limitem as iniciativas turísticas; a conjugação desses dois fatores, somada ao despreparo das atitudes dos turistas, acabam sendo extremamente prejudiciais ao meio ambiente. “ (AULICINO in RODRIGUES, 1997:34)

O importante para os atores da atividade turística – em qualquer escala que se considere - é identificar os impactos, suas causas e conseqüências, e propor soluções que permitam que o turismo se desenvolva sob à ótica da sustentabilidade econômica, social e ambiental, assunto do próximo capítulo deste trabalho.

## 2.6- Turismo e desenvolvimento sustentável

O conceito de **desenvolvimento sustentável**, nos dias de hoje amplamente discutido em todos os segmentos da sociedade, consolidou-se como diretriz para os planos de desenvolvimento global definido pelos 170 países signatários da Agenda 21 durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento realizada no Rio de Janeiro em 1992 (Eco-92).

A Comissão Mundial do Meio-Ambiente e Desenvolvimento (1988) define **desenvolvimento sustentável** considerando a abrangência econômica, social e ambiental de seu objetivo: “Atender às necessidades do presente sem comprometer a capacidade de atendimento das necessidades das gerações futuras”. RUSHMANN (1997:109) considera o conceito de **desenvolvimento sustentável** “...o primeiro da história da humanidade que tenta dar uma resposta integral para os problemas do desenvolvimento, da ecologia, da pobreza, da distribuição das riquezas, e das sociedades civis, aceito por todas as correntes políticas, étnicas e geográficas”.

O conceito de desenvolvimento sustentável pode ser utilizado como diretriz de atuação pelos diversos setores de caráter econômico e social presentes na sociedade moderna, tais como: indústria, agricultura, saúde, infra-estrutura, educação, cultura, ciência e tecnologia etc. Assim, também o desenvolvimento do turismo pode e deve ser pensado sob a perspectiva do desenvolvimento sustentável, e de maneira a garantir integração com outras atividades sócio-econômicas: “... o turismo é apenas parte do debate mais

amplo da sustentabilidade. Precisamos reconhecer e estudar as ligações entre turismo e outras indústrias e atividades se pretendemos compreender totalmente o turismo sustentável”. (SWARBROOKE, 2000:59)

GRANEMANN (1999:56) se refere ao “turismo sustentável como um modelo de desenvolvimento que favorece uma melhora de vida da comunidade envolvida com a atividade, e oferece aos visitantes uma oferta turística de qualidade, além de manter a qualidade do ambiente, beneficiando, desta maneira, a comunidade residente e os visitantes.”

Segundo o entendimento do autor do presente trabalho o turismo sustentável é o turismo que, através de planejamento participativo, gera o mínimo de impactos- ambientais, sociais e econômicos- negativos na comunidade local e promove o desenvolvimento econômico com igualdade social e responsabilidade ambiental. A tabela 7 mostra, comparativamente, as principais diferenças consideradas por SWARBROOKE (2000) entre o desenvolvimento do turismo sustentável e o do não-sustentável.

Tabela 8:Desenvolvimento do turismo sustentável *versus* o não-sustentável

<b>Sustentável</b>	<b>Não-sustentável</b>
<i>Conceitos gerais</i>	
Desenvolvimento lento	Desenvolvimento rápido
Desenvolvimento controlado	Desenvolvimento descontrolado
Escala adequada	Escala inadequada
Longo prazo	Curto prazo
Qualitativo	Quantitativo
Controle local	Controle externo
<i>Estratégias de desenvolvimento</i>	
Planejamento, com posterior desenvolvimento	Desenvolvimento sem planejamento
Preocupação com todas as paisagens	Concentração nas ‘sensações do momento’
Promoção de desenvolvimento local	Descompromisso com o desenvolvimento local
Moradores locais empregados	Força de trabalho importada
Arquitetura nativa	Arquitetura de outros tipos
<i>Comportamento do turista</i>	
Valoriza bastante o destino	Valoriza pouco o destino
Aprende a língua local	Não aprende a língua local
Tem tato e é sensível	É enérgico e insensível
Fala baixo	Fala alto
Repete as visitas	Pouca probabilidade de volta

Fonte: Adaptado de SWARBROOKE (2000:22)

SALAZAR (2001:18), avaliando a complexidade de se atingir o desenvolvimento sustentável do turismo, prefere utilizar a expressão “turismo responsável”, considerando que esse tipo de turismo está inserido no

“contexto de uma estratégia para a sustentabilidade ampla”. O autor define **turismo responsável** como “aquele que mantém e, onde possível, valoriza os recursos naturais e culturais nos destinos”.

O planejamento do turismo sustentável passa pelo reconhecimento dos atores-chave da atividade turística e de suas respectivas responsabilidades. Podemos dividir os principais atores nos seguintes grupos: setor público, indústria do turismo, organizações não-governamentais, especialistas, comunidade local, mídia especializada e turista (Figura 4).

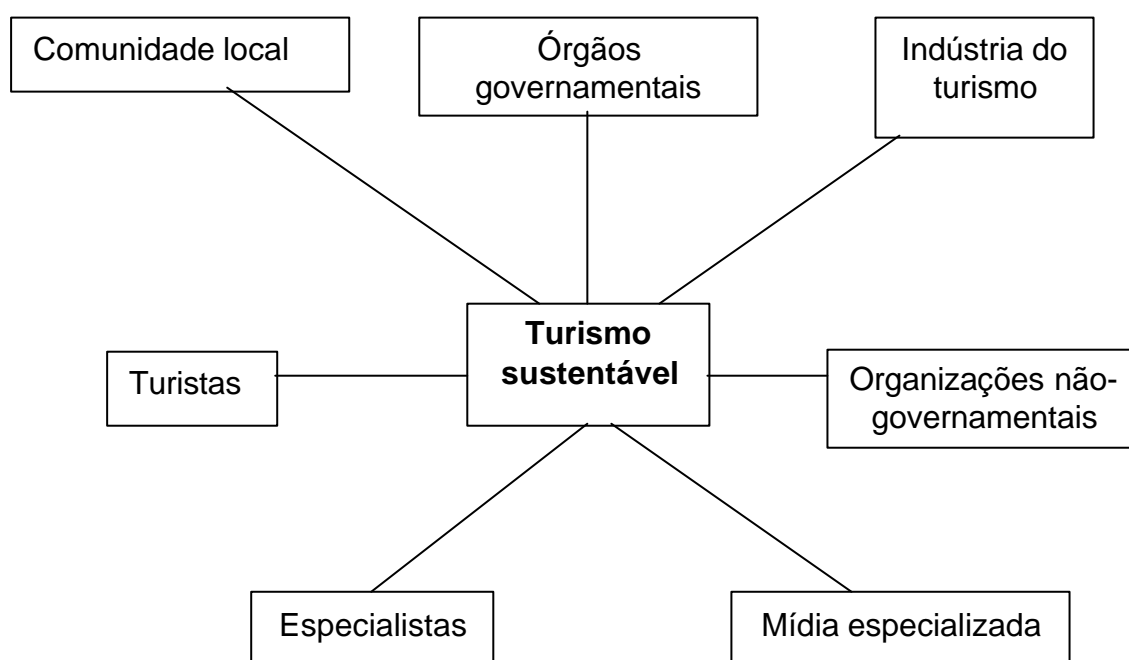


Figura 4: Atores-chave para o desenvolvimento do turismo sustentável.  
Fonte: Adaptado de SWARBROOKE (2000:24)

Para que se crie um ambiente propício ao processo de “concepção, desenvolvimento, e fortalecimento” do turismo sustentável - o qual prevê que



a atividade turística deva minimizar ao máximo os impactos negativos sobre os meios físico, biótico e antrópico gerados pela sua atividade, além de promover o desenvolvimento sócio-econômico igualitário e sustentável, a recuperação e a preservação do patrimônio natural e cultural do destino em que se insere- é necessário que todas as partes interessadas (atores-chave) se mobilizem e se comprometam em prol do objetivo comum.

A sensibilização de todos esses segmentos para a importância de uma revisão do atual modelo segundo o qual vem-se desenvolvendo a atividade turística em Florianópolis, com todas as suas conseqüências, é imprescindível. O argumento da sustentabilidade econômica, com análises de relação custo/benefício (a médio/longo prazo) que incorporem as variáveis ambientais e sociais dos projetos turísticos, deve acompanhar sempre que possível o processo de convencimento para as mudanças desejadas. Infelizmente a cultura imediatista de muitos empresários, governantes e comunidades receptoras faz com que não se contabilizem as degradações do meio ambiente, o desaparecimento de culturas e a perda da qualidade de vida nos estudos de viabilidade econômica de determinadas atividades turísticas. A não-inclusão dessas variáveis no planejamento turístico compromete a médio/longo prazo a sua viabilidade econômica. AULICINO (in RODRIGUES 1997:31) afirma a vantagem econômica de agir preventivamente: “De qualquer forma, entretanto, é sempre mais fácil e mais econômico agir preventivamente, evitando os impactos ambientais, alguns de natureza irreversível” .

Fazer com que os atores envolvidos tenham consciência do valor que a cultura local, o ambiente natural e a qualidade de vida representam para a sustentabilidade econômica do turismo é um desafio para todos os que

acreditam num modelo alternativo de desenvolvimento. Nesse processo, é necessário que os citados atores, conscientizados da importância de promover o desenvolvimento sustentável do turismo, atuem responsabilmente:

- as **entidades governamentais**- de todos os níveis- devem cumprir suas obrigações de planejamento, fomento e orientação, bem como de regulamentação, fiscalização, e implementação de políticas públicas que considerem o conceito de *desenvolvimento sustentável*;
- a **comunidade local** deve participar ativamente – pois ela deve ser a principal beneficiária da atividade turística- tanto no planejamento da atividade, como na ocupação, em todos os níveis, dos postos de trabalho gerados. É fundamental a atuação política da comunidade através de associações, grupos de pressão, ONG's etc. Os autóctones devem ajudar o poder público na fiscalização e monitoramento de ações causadoras de impactos negativos – valendo-se de denúncias e de ações civis públicas quando necessário;
- as **organizações não-governamentais** (ONG's), locais ou internacionais, e os **especialistas**, consultores comerciais ou acadêmicos, podem exercer papéis fundamentais para a promoção do desenvolvimento sustentável, fornecendo subsídios técnico-científicos aos outros atores, ajudando na fiscalização e monitoramento e, principalmente, organizando sistemas de auditoria e certificação sócio-ambiental para o turismo sustentável;
- a **mídia especializada** também pode contribuir para a promoção do desenvolvimento do turismo sustentável dando visibilidade às empresas,

organizações e destinos que adotam uma postura sócio-ambiental responsável;

- o **turista**, consumidor do produto turístico, conscientemente pode exigir que os serviços e produtos por ele contratados ou comprados sejam sócio-ambientalmente corretos, estimulando a indústria turística a ser responsável. Aqui entra a importância da certificação sócio-ambiental dos serviços e produtos turísticos: só através de uma certificação idônea e conhecida é que o consumidor pode identificar seguramente se determinado produto ou serviço encontra-se dentro dos padrões desejados. O turista também deve ficar atento para não interferir demasiadamente nos valores culturais dos autóctones nem causar impactos ambientais desnecessários durante suas atividades (ex. arrancar plantas, arrancar corais, escrever em monumentos, jogar lixo nas ruas, praias etc.);
- a **indústria turística** tem, por sua vez, o compromisso de atuar de maneira mais limpa, minimizando os impactos negativos de sua operação sobre o ambiente e a comunidade. SWARBROOKE (2000:10) considera que as empresas estão sendo “estimuladas a se responsabilizarem mais seriamente pelo meio ambiente”, pois: 1- “... se elas destruírem os recursos do meio ambiente dos quais seus negócios dependem, o futuro desses negócios estará em risco; 2-“... se elas não agirem voluntariamente, os governos podem precisar regulamentar suas atividades; 3-“... elas têm responsabilidades muito mais amplas com a sociedade e não apenas a de serem ‘bons vizinhos’”. O autor entende que as empresas estão procurando tornar suas atividades mais sustentáveis,

mediante “medidas de redução de poluição e de refugo; iniciativas de conservação de energia; uso de materiais recicláveis e procedimentos aperfeiçoados de recrutamento e treinamento”. (SWARBROOKE, 2000:10). SWARBROOKE (2000:15) avalia que no contexto internacional a “indústria do turismo parece estar fazendo mais em termos de iniciativas concretas do que os governos”, citando os seguintes exemplos:

- 1) A iniciativa da indústria da hotelaria, através do trabalho da cadeia Inter-Continental, fundou a ‘International Hotels Environmental Initiative’, organização que orienta os hoteleiros a tornar suas operações mais verdes incluindo medidas de conservação de energia, reciclagem e redução de refugo. Todas essas medidas visam também, a redução dos custos de operação dos hotéis. Pode-se citar também as ” Conferências sobre turismo sustentável organizadas por associações locais da indústria turística, como as ‘*Ecological Conferences*’, organizadas pela Halkidiki Hotel Association da Grécia”. (SWARBROOKE, 2000:53)
  
- 2) O segmento de transporte também tem tomado algumas iniciativas ambientais. As empresas aéreas, por exemplo, têm procurado introduzir aeronaves mais silenciosas e mais eficientes no consumo de combustível, como parte de um amplo acordo sobre práticas ambientais. Outro exemplo positivo desse segmento é o patrocínio de esquemas de premiação do turismo

sustentável, como o prêmio 'Tourism for Tomorrow' concedido pela *British Airways*.

3) As operadoras de viagens (aquelas que montam os “pacotes turísticos”), principalmente as especializadas, vem mostrando postura pró-ativa em relação à promoção do desenvolvimento sustentável, buscando oferecer produtos que minimizem os impactos socioeconômicos negativos do turismo e maximize os benefícios econômicos para a comunidade local. Foi criado por esse segmento a TOI (*Tour Operate Initiative*), organização que pretende estimular; junto às operadoras de turismo, práticas que promovam o desenvolvimento sustentável do turismo

4) No sentido de conscientizar turistas podemos exemplificar o “*Thompson Holiday Code*, um conjunto de normas para clientes de operadoras de viagens.” (SWARBROOKE, 2000:52). A indústria do turismo, representada pelo *World Travel & Tourism Council -WTTC* é signatária da Agenda 21, mostrando um comprometimento formal do setor privado do turismo com a promoção do turismo sustentável.

Embora reconhecendo, em toda sua extensão, a igualdade de importância, a sobreposição e a interdependência das responsabilidades desses grupos para a promoção do turismo sustentável, neste trabalho, em função do seu objetivo geral e dos resultados da pesquisa, centraremos a discussão no papel da indústria do turismo como agente promotor do desenvolvimento sustentável – analisando especificamente as empresas hoteleiras.

## **2.7- Gestão e certificação ambiental da indústria do turismo: ferramentas para a promoção do desenvolvimento sustentável**

A análise da argumentação de SWARBROOKE (2000:10), transcrita duas páginas atrás, permite a seguinte constatação: o autor defende que as empresas constituintes da indústria turística – nelas incluídos os hotéis – são estimuladas a agirem de maneira responsável principalmente por conta da consciência da importância que a qualidade ambiental representa para o futuro de seus negócios e do temor de terem suas atividades regulamentadas oficialmente, caso não tomem iniciativas voluntárias de promover ações sócio-ambientais responsáveis. Podemos acrescentar a esses fatores de estímulo o diferencial competitivo representado pelo *marketing-verde*, que pode ser explorado através da venda de um produto/serviço ecologicamente correto e pela redução do custo operacional que sempre acompanha a curto/médio prazo os investimentos em “tecnologias limpas” nos meios de produção.

Neste trabalho, entende-se **tecnologia limpa** como o processo produtivo de determinado produto ou a rotina de operações de determinado serviço que são concebidos de modo a tornar o mais racional possível a utilização de matérias-primas (energia, água, produtos químicos etc.) e a minimizar ao máximo os impactos ambientais - a geração de resíduos sólidos, efluentes e emissões atmosféricas. Ao assinalar que empresas a indústria turística têm tomado iniciativa, SWARBROOKE (2000:10) se referia justamente à busca desse tipo de tecnologia.

Defendendo idéia semelhante à notada no discurso de Swarbrooke, MOLINA (1998:5) afirma: “Na atualidade se torna praticamente impossível conceber a atividade turística sem um marco ambiental adequado que guie e dê sentido a sua evolução e desenvolvimento, sendo cada vez mais difícil identificar empresas, independentemente do porte e localização (até mesmo em centros urbanos), que possam desconhecer suas relações com o meio ambiente e a ecologia”.

Seguindo a mesma linha de raciocínio de MOLINA (1998) e SWARBROOKE (2000), RUSHMANN (in RODRIGUES,1997:53) relaciona as recomendações para que se diminuam os impactos sócio-ambientais da implantação e operação de um equipamento turístico. Apesar de a autora não ter feito referência especificamente a um hotel, podemos, a partir de seus comentários, considerar as ações indicadas como recomendáveis durante a implantação e operação de um estabelecimento desse tipo.

Quadro 1: Ações recomendadas para minimizar os impactos ambientais da implantação e operação de um equipamento turístico

- ❖ Identificar e minimizar os problemas ambientais originários da operação dos equipamentos, concentrando as atenções em novos projetos.
- ❖ Cuidar dos impactos ambientais resultantes da arquitetura, construção e operação dos equipamentos turísticos.
- ❖ Zelar pela preservação ambiental das áreas protegidas ou ameaçadas, incluindo a preservação das espécies da fauna e da flora.
- ❖ Praticar economia do consumo de energia .
- ❖ Reduzir e reciclar o lixo .
- ❖ Controlar o consumo de água fresca e o tratamento das servidas.
- ❖ Controlar, reduzir ou eliminar os produtos nocivos ao meio ambiente natural, tais como inseticidas, pesticidas, corrosivos tóxicos ou materiais inflamáveis.

Fonte: Adaptado de RUSHMANN (in Rodrigues, 1997:52)

Os três autores citados mostram que uma pequena parcela do empresariado e os especialistas têm clareza acerca da necessidade de se ter sob controle os impactos ambientais negativos provocados pela operação das empresas do setor de turismo. Essa consciência, que se manifesta na forma de **desejo de fazer turismo causando o mínimo de impacto ambiental** nos destinos, também é identificada entre turistas, principalmente os europeus.

É nesse contexto de desejo ou necessidade de identificar e minimizar ao máximo os impactos ambientais negativos; de praticar ações sócio-ambientais



responsáveis; de tornar o mais racional possível a utilização de matérias-primas; de buscar tecnologias limpas; de reduzir o custo operacional; de criar diferencial competitivo; de explorar o “marketing-verde”; de fazer turismo (viajar) causando o mínimo de impacto ambiental; de promover o desenvolvimento sustentável etc. que aparecem a **gestão ambiental** e a **certificação** como ferramentas preciosas para ajudar a equacionar os problemas e a operacionalizar as ações almejadas.

### GESTÃO AMBIENTAL

VALLE (1995:39) define **gestão ambiental** como o “conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e adequadamente aplicados que visam reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente”. Referindo-se à abrangência do ciclo de atuação da gestão ambiental, o autor a considera “ideal” quando cobre “desde a fase de concepção do projeto até a eliminação efetiva dos resíduos gerados pelo empreendimento depois de implantado, durante toda sua vida útil...”. É importante ressaltar que VALLE (1995:39) atribui ao sistema de gestão ambiental (SGA) uma responsabilidade social que nem sempre é considerada com a devida importância nas organizações que o implantam: “[ o SGA ] deve também assegurar a melhoria contínua das condições de segurança, higiene e saúde ocupacional de todos seus empregados e um relacionamento sadio com os segmentos da sociedade que interagem com a empresa [organização].”

ANDRADE (2000:92) entende *gestão ambiental* como “o conjunto de decisões exercidas sob princípios de qualidade ambiental e ecológica

preestabelecidos [Política Ambiental], com a finalidade de atingir e preservar um equilíbrio dinâmico entre objetivos, meios e atividades no âmbito da organização.”

A gestão ambiental é considerada indissociável do conceito de *Qualidade Total* e fator indispensável para que as organizações se mantenham competitivas no mercado globalizado. A NBR ISO 14001:1996 define *gestão ambiental* como “parte do sistema de gestão global que inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental”. VALLE (1995:16) aponta: “A Qualidade Ambiental é parte inseparável da Qualidade Total ansiada pelas empresas que pretendem manter-se competitivas e assegurar sua posição em um mercado cada vez mais globalizado e exigente”. Este autor reitera o caráter social e econômico implícito no conceito de *qualidade ambiental*: “A qualidade ambiental consiste no atendimento aos requisitos de natureza física, química, biológica, social, econômica e tecnológica que assegurem a estabilidade das relações ambientais no ecossistema no qual se inserem as atividades da empresa.” VALLE (1995:16)

HOJDA (1998:7) aponta, entre outras, as seguintes vantagens competitivas como resultado do tratamento correto das questões ambientais em uma organização: “redução de custos através da economia de recursos e a minimização da produção e disposição de resíduos, criação de um apelo de

*marketing* e melhoria de sua imagem no mercado, facilidades com os órgãos de desenvolvimento”.

Em relação à redução de custos operacionais, experiências internacionais revelam que a adoção de práticas de gestão ambiental em hotéis resulta nos seguintes índices de economia: de até 30 % no consumo de energia elétrica; de até 20% no consumo de água; de até 25% na geração de resíduos sólidos; de 15% no consumo de gás (ABIH, 2001).

Levando-se em conta as ponderações dos autores citados, entende-se o sistema de gestão ambiental como ferramenta que pretende “administrar” a qualidade ambiental de determinada organização, e admite-se que o conceito de *qualidade ambiental* considera as variáveis ambientais, sociais e econômicas dos impactos gerados pela implantação e operação da organização (empresa) sobre o meio ambiente e sobre todas as partes interessadas (consumidores, fornecedores, funcionários, comunidade etc.).

Assim compreendida, a gestão ambiental mostra-se uma ferramenta que vai ao encontro dos anseios dos administradores das empresas constituintes da indústria turística (dentre elas, os hotéis) que desejam, através de ações sócio-ambientais responsáveis, promover o desenvolvimento sustentável do turismo.

A figura 5 mostra as principais etapas do sistema de gestão ambiental em uma organização baseada no **ciclo do PDCA**, iniciais dos termos ingleses Plan (planejar), Do (fazer), Check (checar, monitorar), Action (ação para melhoria contínua). Não se aprofunda, por ora, a análise dessas etapas do

processo de gestão ambiental, o que será feito no momento da discussão dos resultados obtidos nesta pesquisa.

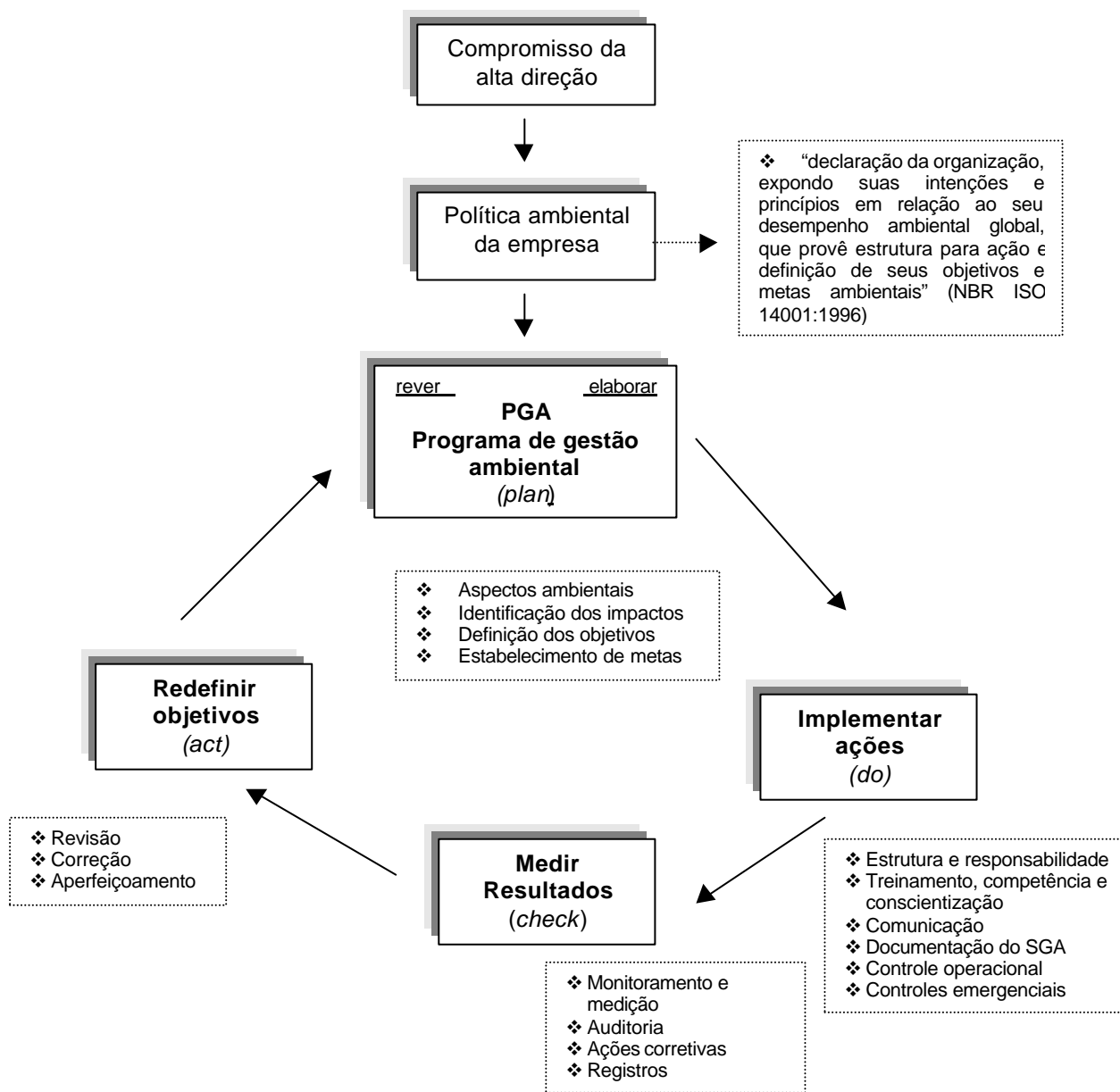


Figura 5: Modelo de Gestão Ambiental objetivando a melhoria contínua

Fonte: Adaptado de VALLE, (1995:40)

## CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL

A importância da certificação de determinados produtos ou serviços está diretamente relacionada com um direito básico dos consumidores: o direito à informação. A opção de escolha entre determinados produtos ou serviços pelo consumidor- no caso específico, o turista- só pode ser exercida se as informações essenciais sobre eles lhe forem apresentadas.

SALAZAR (2001:29)) faz uma análise da função genérica da certificação afirmando: “Os programas de certificação têm como objetivo orientar o consumidor na escolha de produtos com diferencial ambiental e social, entre outros, bem como motivar empresas a atingir, com responsabilidade, a eficiência de produtos e serviços [...] mediante o cumprimento de normas e padrões pré-estabelecidos. Em retorno essas empresas certificadas adquirem maior competitividade no mercado por estarem associadas ao selo certificador, obtêm economia nos custos de produção e gestão, maior qualidade nos produtos e serviços, maior aceitabilidade por parte do consumidor e a abertura de mercados internacionais.”

É importante ressaltar que certificação ambiental é considerada neste trabalho o processo **voluntário** de adequação a uma norma ou padrão, que envolve processos de auditoria e emissão de selos e logotipos que representem, aos olhos do consumidor, práticas sócio-ambientalmente corretas por parte da organização certificada. MOLINA (1998:171), referindo-se ao histórico dos programas de certificação para o turismo, afirma: “...na década de noventa surgiu um movimento generalizado entre diversos setores

ambientalistas e do próprio turismo: a certificação da qualidade ambiental dos destinos turísticos”. O autor também faz referência ao papel desempenhado pelos programas de certificação: “... outorgar um aval de qualidade e uma hierarquia ambiental a empresas e destinos turísticos, sobre a base de cumprimento de um conjunto de parâmetros que permitem avaliar a qualidade de suas práticas e dos cenários naturais que aproveitam para levar a cabo seus negócios”. Na mesma linha de raciocínio, MOLINA (1998:172) explica a eficácia de um dos mecanismos da certificação: “Esta iniciativa teria um duplo efeito: por um lado premiar as empresas e destinos que efetivamente realizam esforços sérios por aproveitar racionalmente os recursos naturais, por outro assinalar – por omissão- empresas e destinos que pretendem se beneficiar de uma oportunidade de mercado, ostentando uma qualidade ambiental que está muito longe de possuir.”

Avaliando os conceitos aqui transcritos, pode-se perceber que a certificação também se caracteriza por ser uma ferramenta bastante útil na busca da sustentabilidade da atividade turística. A tabela 9 mostra o que alguns dos principais grupos de atores da atividade turística esperam dos programas de certificação.

Tabela 9: Motivações dos diferentes atores da atividade turística por programas de certificação para turismo sustentável

Grupos de Atores	Motivações por programas de certificação para turismo sustentável.
Ambientalistas	Vêm a certificação como uma maneira de vincular aos empreendimentos turísticos padrões que minimizem os impactos ambientais negativos, garantindo a conservação dos ecossistemas.
Indústrias do turismo	Enxergam nos programas de certificação voluntária um modo de avaliar suas práticas em relação aos padrões estabelecidos, de receber informações técnicas, de desenvolver metas de melhoria, bem como de obter um diferencial de <i>marketing</i> , de ganhar o reconhecimento do consumidor, e de aumentar os negócios. Para os grandes empreendedores do setor turístico, a participação em e a promoção de programas voluntários de certificação evitam que governos regulamentem suas atividades. Outros vêem essas práticas como um modo de realizar algumas medidas de redução de custos que podem ser vendidas como “inovação verde”.
Países receptores	Vêm na certificação uma maneira de promover sua imagem internacionalmente e colocar o turismo do país no mercado mundial, bem como uma forma de encorajar as empresas a melhorarem seus desempenhos em termos de impactos ambientais, econômicos e sócio-culturais.
Comunidades receptoras	Enxergam nos programas de certificação uma forma de mensurar e melhorar os impactos ambientais, econômicos e sócio-culturais dos projetos/empreendimentos.
Consumidores	Vêm nos programas de certificação uma maneira de identificar e selecionar produtos e serviços que demonstram comprometimento com a proteção ambiental e respeito aos valores sócio-culturais da comunidade receptora.
Agências internacionais de financiamento	Vêm na certificação uma ferramenta que ajuda no reconhecimento de projetos com boa qualidade e que respeitam códigos de conduta e normas. Projetos certificados estão mais perto de ganhar reconhecimento internacional e de encontrar menos problemas com regulamentos governamentais e comunidades receptoras.

Fonte: (HONEY & ROME, 2001:22).

A gestão e a certificação são, na prática, ferramentas complementares, e na grande maioria das vezes são utilizadas concomitantemente pelas organizações. Essa interdependência ocorre porque uma empresa, quando adota postura sócio-ambiental responsável, através da implantação de um sistema de gestão ambiental, não deseja perder a oportunidade de melhorar sua imagem perante seus parceiros, comunidade, funcionários, fornecedores e principalmente seus clientes. Nada melhor que a certificação, processo que envolve selos e logotipos, para vender sua imagem “verde” no mercado. Por isso, os empresários que implantam sistemas de gestão ambiental em suas organizações optam por sistemas que possam ser certificados.

Embora o assunto vá ser discutido mais adiante, é importante ressaltar, aqui, que nem sempre os programas de certificação ambiental prevêm a adoção de sistemas de gestão ambiental como norma a ser obrigatoriamente seguida por determinada organização que deseja ser certificada. É o caso típico de *certificação por desempenho*, em que a organização (empresa), destino ou produto turístico recebe certificado a partir de critérios que avaliam índices de desempenho ambiental. Nesse caso, não se considera propriamente o sistema de gestão ambiental adotado pela organização, e sim a qualidade ambiental da organização e do meio em que se insere. Objetivando garantir a qualidade ambiental necessária à obtenção do selo, as organizações incluem sistemas de gestão ambiental em suas operações como ferramenta para atingir os valores mínimos pré-estabelecidos destes índices.

A base conceitual dos sistemas de gestão ambiental utilizados nos diferentes programas de certificação ambiental, obrigatórios ou não pelas suas normas, são as mesmas (fundamentam-se no ciclo do PDCA, na norma inglesa



BS-7750 e principalmente no ISO14001). O que vai diferenciar qualitativamente esses programas de certificação, no sentido de adequação à determinada realidade local e à contribuição efetiva para o desenvolvimento sustentável do turismo, são outros fatores. (HONEY & ROME, 2001)

Segundo SALAZAR (2001), os principais fatores que caracterizam e diferenciam os programas de certificação sócio-ambiental são: 1) área de abrangência; 2) unidades certificadas; 3) critério de avaliação; 4) requisitos para participação e uso da logomarca; 5) formas de credenciamento e certificação. Quando for feita a discussão dos resultados desta pesquisa, esses diferentes fatores serão abordados mais especificamente. A análise dos principais programas de certificação ambiental utilizados pelos hotéis brasileiros, permeada de exemplos de outros programas internacionais de certificação para o turismo sustentável, irá fundamentar nossas considerações sobre o assunto.

### 3-Metodologia

A pesquisa realizada para atingir os objetivos específicos deste trabalho é de caráter exploratório, que, segundo SOLDATELI (1999), “permite uma visão geral, aproximada sobre o fenômeno em estudo”, e de natureza qualitativa. Para atingir o objetivo geral proposto dividiram-se as ações dessa pesquisa em três etapas, buscando em cada uma delas satisfazer os objetivos específicos enunciados no capítulo introdutório do trabalho.

Etapa 1. Com o objetivo de conhecer a estrutura organizacional básica de um hotel, e de identificar os principais aspectos ambientais da sua atividade, realizaram-se as atividades que seguem.

- ❖ Visitas técnicas a três hotéis de pequeno porte e a um hotel de grande porte localizados na costa leste de Florianópolis (Praia Mole, Campeche e Armação). Nessas visitas, os dados foram colhidos através de:  
a) identificações pontuais, registradas por fotos, de aspectos ambientais gerais da operação do hotel que tem potencial para causar, ou causam efetivamente, impactos ambientais negativos; b- entrevistas com os proprietários e com os responsáveis pela manutenção dos hotéis.

Etapa2. Com o objetivo de identificar os principais programas de gestão e certificação ambiental para hotelaria no mundo e no Brasil foram realizadas, as atividades que seguem.

- ❖ Pesquisas em publicações técnicas, *websites* e revistas especializadas .

- ❖ Participação nos cursos *Gestão Ambiental para Hotelaria*, ministrado pelo Instituto Aqualung/RJ, e *Ecoturismo na Costa Rica: lições de Desenvolvimento Sustentável* ministrado pelo Instituto Synthesis/SC.
- ❖ Participação no *VII Seminário Nacional - Turismo Sustentável na Mata Atlântica* organizado pelo Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica/SC.

Etapa 3. Com o objetivo de aprofundar o conhecimento da estrutura e do funcionamento dos principais programas de gestão e certificação utilizados no Brasil e identificados na etapa anterior (**ISO 14001 e Programa Hóspedes da Natureza**), visando a uma análise crítica bem fundamentada, foram realizadas as atividades que seguem.

- ❖ Acompanhamento integral das atividades de elaboração de “Diagnósticos Ambientais Iniciais”, realizados pelo consultor técnico do Programa Hóspedes da Natureza, em três hotéis de Curitiba que participam oficialmente do referido programa.
- ❖ Participação nos cursos *Sistemas de Gestão Ambiental ISO 14000*, ministrado pela Fundação Vanzolini/SP, e *Formação de Consultor Ambiental para Hotelaria* (com ênfase no Programa Hóspedes da Natureza), ministrado pelo IBQP-PR.
- ❖ Visitas técnicas a dois hotéis em Foz do Iguaçu-PR, um deles certificado pela ISO14001 e outro, na data da visita, prestes a receber o selo ABIH de Responsabilidade Ambiental Hóspedes da Natureza.
- ❖ Revisão bibliográfica

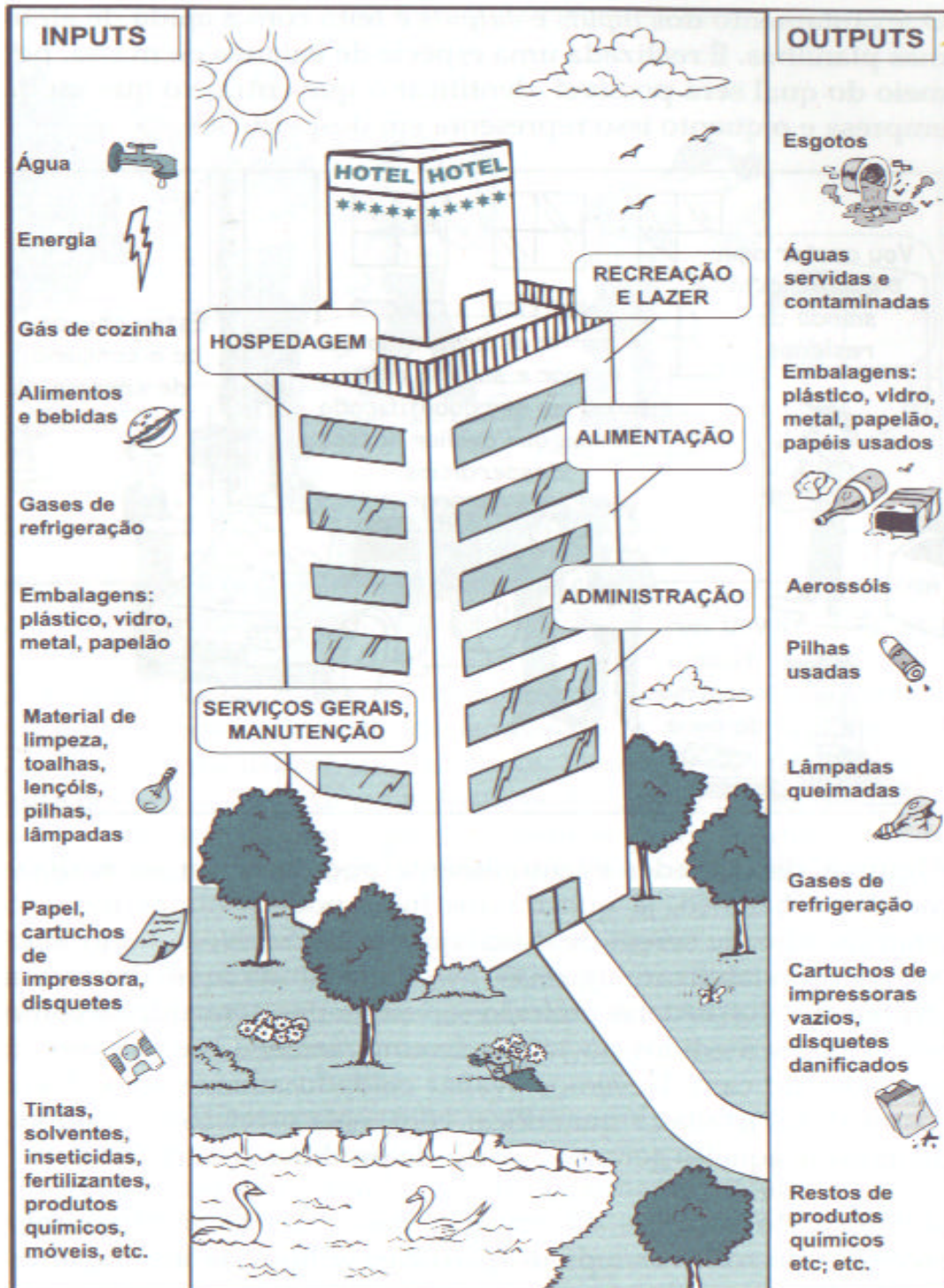
## 4-Resultados e discussão

### 4-1-Principais aspectos ambientais da atividade hoteleira.

A função básica de um hotel é oferecer hospedagem. Desconsiderando-se as particularidades e os atrativos específicos existentes em cada unidade hoteleira, podem-se destacar quatro setores fundamentais presentes na grande maioria dos estabelecimentos, independentemente do seu porte: **hospedagem, alimentos e bebidas, manutenção, administração.**

Para garantir o funcionamento desses principais setores, são necessários, além obviamente dos funcionários e da estrutura física, diversos insumos – os *inputs*-, tais como energia, água, alimentos, produtos químicos etc. Em seu desenvolvimento, as atividades desses setores geram lixo, esgoto, fumaça etc. - os *outputs*. Os aspectos ambientais de um hotel estão diretamente relacionados com a dimensão desses *inputs* e *outputs*, assim como estão relacionados com as práticas operacionais e atividades nele desenvolvidas. A figura 6 de certa forma simplória e lúdica, mas bastante didática, mostra os aspectos ambientais da atividade hoteleira através da descrição dos principais *inputs* e *outputs*.

Figura 6 : Principais *inputs* e *outputs* da atividade hoteleira



Fonte: ABREU (2001: 71)

Com o objetivo de conhecer os principais aspectos ambientais relacionados com a operação de um hotel, foram realizadas visitas técnicas a quatro hotéis, um de grande porte (96 unidades habitacionais) e outros três de pequeno porte (variando entre 16 e 20 uh's). Os hotéis, localizados na porção leste da ilha de Florianópolis, estão todos estabelecidos próximos à orla – dela afastados em distâncias que variam de 50 a 500 metros-, no que seria originalmente um ecossistema de restinga. Os aspectos ambientais decorrentes da ocupação do solo e do desenho arquitetônico de suas instalações não foram objetos da presente pesquisa, embora sejam pontos importantes a serem considerados. Os principais aspectos ambientais identificados nas visitas técnicas são descritos a seguir.

### Consumo de água

Observou-se que os quatro hotéis visitados, mesmo tendo acesso à rede de abastecimento de água da CASAN, utilizavam, quase que exclusivamente, a água de poços artesianos. Foi verificado que, em todos, a água captada dos poços artesianos não passa em momento algum por hidrômetros. Isso significa dizer que os hoteleiros não têm idéia de quanto consomem de água ou de quanto descartam de efluentes. Constatou-se, nas visitas, que em todos os hotéis, sem exceção, as unidades habitacionais e os banheiros sociais apresentam torneiras cujas vazões são superiores às necessárias, causando desconforto para o usuário e desperdício de água. Poucas uh's e banheiros sociais possuem equipamentos sanitários que demandam baixo consumo de água. Apesar de possuírem grandes telhados e calhas coletoras, nenhum dos hotéis armazena e aproveita, para usos secundários, a água de chuva. Três dos

quatro hotéis possuem lavanderia própria. Todos possuem vastos jardins regados regularmente.

### Consumo de energia

Foi observado que nenhum dos quatro hotéis visitados monitora sistematicamente o consumo de energia elétrica. Apenas dois utilizam fontes alternativas de energia para aquecimento de água: um utiliza o gás butano e o outro, painéis solares. Flagraram-se nas visitas diversas situações de desperdício de energia elétrica e de gás, tais como: luzes acesas desnecessariamente, ausência de regulagem e de manutenção em equipamentos de ar condicionado, equipamentos de baixa eficiência energética (lâmpadas, motobombas, equipamentos de banho-maria, freezers e geladeiras etc.), condutores de água quente sem isolamento térmico, diversas conexões de fios elétricos inadequados e suscetíveis a curto-circuito, *frigobars* e *freezers* apresentando acúmulos de gelo e borrachas de vedação em mal estado.

### Efluentes e emissões

Os quatro hotéis visitados durante a pesquisa não são atendidos pela rede coletora pública de esgotos, e possuem sistemas individuais de tratamento (fossa séptica/filtro anaeróbio e vala de drenagem). Nenhum dos hotéis faz monitoramento sistemático das instalações de tratamento, nem da qualidade dos efluentes tratados; nas quatro localidades o solo é essencialmente arenoso e permeável, além do nível do lençol freático ser bastante próximo à superfície do solo. Todos os hotéis possuem relativa

facilidade para implantar sistemas de reuso de água, em especial o estabelecimento de grande porte, uma vez que já possui sistemas de tratamento independentes (separados) para as águas residuais “não contaminadas” (cozinha, lavanderia e chuveiros) e para as águas residuais “contaminadas” (vasos sanitários). Os outros três estabelecimentos, de pequeno porte, não possuem sistemas independentes de tratamento para as águas, porém todos os tubos do sistema de esgoto dos hotéis conduzem separadamente a água contaminada e a não contaminada, só as misturando na caixa de passagem anterior à fossa séptica. Apesar de observadas essas facilidades para implantar sistemas de reuso de água, nenhum dos hoteleiros planeja investir nesse projeto. Em relação às emissões atmosféricas, notou-se que nenhum dos hotéis possui filtros nos exaustores das cozinhas. Nos estabelecimentos de pequeno porte, talvez não haja realmente necessidade deles, porém no de grande porte o uso de filtros parece bastante recomendável. Diversos equipamentos, como *frigobars* e geladeiras, notados nos quatro empreendimentos, não são livres do gás CFC (cloro-fluor-carbono). Os hoteleiros afirmam que não consideraram essa característica ao escolher os modelos que adquiriram.

### Resíduos sólidos

Nenhum dos quatro hotéis possui qualquer sistema de monitoramento do volume de lixo gerado pela sua atividade. Com exceção de um hotel de pequeno porte, nenhum separa, nem disponibiliza, lixeiras especiais para que os hóspedes disponham seus lixos recicláveis, bem como não destinam seu resíduos “secos” (vidros, plásticos, papel e lata) para reciclagem. Os resíduos orgânicos provenientes das aparas de grama, podas de árvores e varrição do



jardim são aproveitados , pelos quatro hotéis, através da compostagem, porém só um inclui nesse processo os resíduos orgânicos provenientes da cozinha. Dos hotéis visitados, apesar de constatada a utilização de diversos produtos químicos e lâmpadas fluorescentes, nenhum adota procedimento adequado de descarte das embalagens e das lâmpadas queimadas. Quando questionados, todos os hoteleiros afirmaram não priorizar produtos a granel, reutilizáveis (esquema de refil), com pouca embalagem ou “verdes”, no momento de selecionar fornecedores ou produtos a serem adquiridos. No hotel de grande porte (que gera bastante lixo) e em um dos hotéis de pequeno porte, o armazenamento do lixo nas calçadas para a coleta pelo lixeiro mostrou-se inadequado, sem ou com insuficientes contentores/lixeiros.

### Produtos químicos

Em todos os hotéis constatou-se a utilização de produtos químicos e tóxicos , tais como: alvejantes, desinfetantes, amaciantes, inseticidas, herbicidas e raticidas. Em todos verificou-se que os produtos eram armazenados e manuseados inadequadamente; em três estabelecimentos esses produtos são armazenados junto com alimentos. Não existe, em nenhum dos hotéis visitados, procedimento definido para a compra desses produtos, nem treinamento apropriado de funcionários para aplicá-los. Os hoteleiros nunca consideraram a hipótese de substituir os diversos produtos de limpeza utilizados por um multiuso e menos agressivo ao meio ambiente.

## Aspectos sócio-econômicos

No momento da seleção de recursos humanos, nenhum dos hoteleiros visitados prioriza a contratação de candidatos pertencentes à comunidade local. Verificou-se no hotel de grande porte, através de conversas com funcionários, que a rotatividade de mão-de-obra e a sazonalidade da oferta de trabalho são características marcantes no empreendimento. Nenhum dos hotéis possui política de compra que privilegie produtos produzidos pela comunidade local, e apenas um dos hoteleiros (de hotel de pequeno porte) indica aos hóspedes passeios de barco realizados por pescadores da comunidade. Alimentos orgânicos (livres de agrotóxicos e de adubos químicos) produzidos por pequenos agricultores da região, apesar de serem amplamente oferecidos nos mercados e feiras do município, não são adquiridos com prioridade pelos hotéis no momento das compras.

Esses foram os principais aspectos ambientais identificados nas visitas, e o objetivo dessa etapa da pesquisa era justamente identificá-los e relacioná-los com as principais atividades de um hotel. Não é objetivo deste trabalho aprofundar os estudos dos aspectos citados com o interesse, por exemplo, de construir matriz de impactos ambientais. As informações levantadas e o conhecimento dos aspectos ambientais envolvidos no funcionamento básico de um hotel permitem a passagem para a etapa da identificação dos principais programas de certificação ambiental, que visam, justamente, minimizar os impactos ambientais desse tipo de organização. Este trabalho traz nos **anexos** fotos em que se identificam alguns dos aspectos acima descritos. Por motivo de ética profissional, não serão revelados os nomes dos hotéis, nem dos funcionários ouvidos.

## **4.2-Principais programas de certificação ambiental adotados pela hotelaria no Brasil**

Como foi visto no capítulo que descreve os componentes do produto turístico, este se caracteriza pelo diversificado conjunto de organizações que o compõem. A grande diversidade de empresas, instituições e práticas gera, como também já apontado anteriormente, impactos sobre o meio-ambiente (meios físico, biológico e antrópico), qualitativa e quantitativamente distintos entre si, demandando em consequência uma análise específica para cada tipo de organização e atividade.

Assinalou-se igualmente, na revisão bibliográfica deste trabalho, a necessidade de tornar o turismo uma atividade que contribua positivamente para o desenvolvimento econômico dos destinos turísticos, com igualdade social e respeito à cultura local e ao ambiente natural, modo, inclusive, de garantir a sobrevivência da própria atividade turística. Discutiu-se, nesse contexto, a importância dos programas de certificação ambiental – incluindo-se aqui os sistemas de gestão ambiental – como importantes ferramentas para promover o desenvolvimento sustentável do turismo.

Conscientes da relevância de todas as questões ambientais referidas, grupos ao redor do mundo geraram aproximadamente 250 iniciativas voluntárias voltadas para a atividade turística. Empresas, ONG's e instituições governamentais elaboraram códigos de ética e de conduta ambiental, manuais de boas práticas ambientais, instituíram selos-verdes, prêmios etc. Dessas ações, 100 são iniciativas voluntárias de programas de certificação oferecendo logomarcas e selos de aprovação designados para significar práticas de turismo sócio-ambientalmente responsáveis. Grande

parte desses programas são voltados para sistemas de hospedagem, mas há um crescente número de programas de certificação voltados a outros setores da indústria do turismo, como, por exemplo, cursos de golfe, praias, unidades de conservação, passeio de barcos, guias turísticos, operadoras de turismo (HONEY & ROME, 2001).

Este estudo centrou suas investigações nos programas **Hóspedes da Natureza e ISO 14001** por serem estes os dois únicos programas de certificação ambiental - em conformidade com o conceito adotado neste trabalho e descrito anteriormente - utilizados por hotéis no Brasil, e identificados na pesquisa. Para fins de comparação serão citados, dentre outros, exemplos de programas de certificação adotados internacionalmente, como o **Green Globe 21**, e localmente, como o **CST** (certificação de turismo sustentável), adotado na Costa Rica.

Antes de iniciar a análise propriamente dita desses dois programas de certificação, se faz necessário registrar a importante iniciativa de alguns hotéis internacionais que, associados, formaram, em 1992, a organização mundialmente conhecida IHEI (*International Hotels Environmental Initiative*). Seu objetivo principal é divulgar e estimular a adoção de práticas ambientalmente responsáveis pelo segmento hoteleiro, que visam contribuir para a preservação do meio ambiente e diminuir os custos operacionais dos hotéis. Essa instituição é responsável pela edição de importantes publicações, tais como as obras **Environmental Management for Hotels- The Industry Guide to Best Practice** e **Environmental Action Pack for Hotels**, e a revista mensal *Green Hotelier*. A IHEI é financiada pelos cerca de 8.000 hotéis associados em todo o mundo e é um programa do Fórum de Lideranças Empresariais do Príncipe de Gales. Algumas redes hoteleiras internacionais como a *Accor*, que tem unidades no Brasil e integra o conselho internacional

da IHEI, bem como os hotéis filiados a Roteiros de Charme Associação de Hotéis possuem, em seu sistema global de gestão, códigos de ética e conduta ambiental que prevêm práticas ambientais responsáveis (ARAÚJO, 1999). Também atuando nesse sentido, a matriz de classificação hoteleira da Embratur, que avalia padrões de serviços, conforto, infra-estrutura etc. em meios de hospedagem utilizando a classificação por estrelas, possui em sua nova versão (lançada em final de 2001) um capítulo que aborda questões ambientais referentes principalmente ao consumo de água e energia e à geração de resíduos. Os hotéis que buscam ser classificados com estrelas terão que implementar algumas ações verdes em suas operações, conforme exige a nova matriz.

Feita a exposição da estrutura e das características principais dos programas de certificação Hóspedes da Natureza, ISO 14001, Green Globe 21 e CTS serão examinados mais particularmente os dois primeiros, através da análise específica de cada uma de suas características principais. Os programas Green Globe e CST, entre outros, serão referidos, ao longo das considerações, como exemplos de práticas adotadas, com o objetivo de tornar esta análise a mais consistente possível.

PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL -  
HÓSPEDES DA NATUREZA

A ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis), sólida representante dos empresários do setor hoteleiro no país, possuindo representações estaduais bastante organizadas, lançou em 1999 o Programa Hóspedes da Natureza, inspirado na proposta da *IHEI (International Hotel Environmental Initiative)* - da qual é afiliada -, da *UNEP (United Nations Environmental Program)* e da *IH&RA (International Hotel and Restaurant Association)*. Para a implementação do programa brasileiro, além de contar com o apoio institucional das entidades internacionais acima citadas, a ABIH tem como parceiros o EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo), a COPEL (Companhia de Eletricidade do Paraná), o SEBRAE-PR (Sistema Brasileiro de Auxílio a Pequenas e Médias Empresas do Paraná) e o IBQP-PR (Instituto Brasileiro de qualidade e Produtividade do Paraná). Parcerias comerciais com empresas privadas como White Martins e Docol buscam minimizar o custo geral do programa aos hoteleiros. O apoio governamental ao programa, na forma de abertura de linhas de financiamento (pela Caixa Econômica Federal) aos hotéis participantes, para estes investirem em mudanças necessárias à melhoria de seu desempenho ambiental, também representa suporte financeiro positivo, mesmo que indiretamente, para o programa.

Segundo a ABIH (in SALAZAR, 2001), a proposta principal do programa é incentivar a adoção de um sistema de gestão ambiental pelos hotéis brasileiros, e não se tornar um programa de certificação. Entretanto, todos os mecanismos envolvidos no programa são típicos de mecanismos certificadores: programa voluntário envolvendo auditorias e concessão de

logotipos. Estes têm a função de atestar aos consumidores que o hotel opera com responsabilidade ambiental. Ou seja, o programa exerce o mesmo papel de um programa de certificação: o selo passa aos hóspedes (consumidores) a idéia de um diferencial qualitativo do hotel.

A sensibilização dos hoteleiros é feita principalmente por explicações acerca das vantagens econômicas advindas da implantação do gerenciamento ambiental na organização. Argumenta-se que vantagens são obtidas através da redução dos custos operacionais e do potencial aumento na demanda por hotéis “verdes”, principalmente pelos turistas estrangeiros e pelas grandes operadoras internacionais. Dados sobre a importância da responsabilidade ambiental do setor hoteleiro para garantir a própria sustentabilidade da atividade, preservando recursos como água e energia e minimizando impactos ambientais adversos, também são usados no processo de sensibilização do empresariado.

Segundo o informativo ABIH ano 1 nº 000 de 2001, os princípios básicos do programa são os que seguem.

1. Identificar, adaptar e aplicar à realidade da hotelaria brasileira conceitos, tecnologias, produtos e serviços já mundialmente consagrados, desenvolvidos principalmente pelo IHEI - International Hotel Environment Initiative. Os objetivos são reduzir o custo operacional do projeto, viabilizando sua execução e buscando incluir o Brasil na rede de informação internacional que promove o tema **ambiente e turismo**, utilizando-a como ferramenta de *marketing* na divulgação do nosso destino.

2. Desenvolver o programa como irradiador e difusor dos conceitos práticos da responsabilidade ambiental, promovendo ações que envolvam empresários, comunidade, poder público, fornecedores, funcionários e hóspedes. Estimula-se, assim, a função de agente multiplicador da hotelaria através da divulgação da gestão ambiental, até como forma de conscientização ambiental, entre seus hóspedes, funcionários, fornecedores e a comunidade do entorno.
3. Aplicar os fundamentos das técnicas de qualidade ao desenvolvimento contínuo, progressivo e tecnicamente coordenado do programa, propiciando que as ações simples e pontuais da adequação ambiental se integrem ao sistema de gestão do meio de hospedagem, consolidando os resultados alcançados através do monitoramento constante.

Ao hotel que aderir ao programa é oferecida uma série de serviços, dentre eles, consultoria, auditoria e concessão do selo, todos inclusos na taxa de adesão. O selo é concedido somente quando o hotel atinge a pontuação mínima pré-estabelecida. O *website* oficial da ABIH ([www.abih.org.br](http://www.abih.org.br)) detalha os benefícios do programa da seguinte maneira:

Consultoria especializada em gestão ambiental- O programa Hóspedes da Natureza disponibiliza aos hotéis que aderirem ao programa determinado número de horas de consultoria (dependendo do porte do hotel), através de experientes consultores em gerenciamento ambiental. Os consultores são responsáveis pela elaboração de um Diagnóstico Ambiental Inicial, através de visita previamente agendada com o gerente do hotel. Nesta visita o consultor, sempre acompanhado de um funcionário do hotel, percorre os principais setores do empreendimento (recepção, cozinha, restaurante, corredores, lavanderia, áreas de lazer, salas e salões, escritórios, áreas e equipamentos



externos e os apartamentos, porém neste caso em uma amostragem aleatória).

Os consultores focam as atenções principalmente nos seguintes pontos:

- ❖ Existência de política de gestão ambiental do empreendimento e procedimentos administrativos implantados.
- ❖ Nível de consciência e preocupação do corpo funcional na racionalização quanto ao uso dos recursos como água, energia, poluentes.
- ❖ Produção e destinação de resíduos sólidos, com especial atenção aos 3R's: reutilização, reciclagem e redução.
- ❖ Eficiência no consumo de água e energia, verificando produtos, materiais e equipamentos utilizados, sistema de controles, racionalização e gerenciamento.
- ❖ Gerenciamento das reservas e fontes naturais de água.
- ❖ Política de relacionamento com fornecedores, com especial atenção na qualificação daqueles que ofertem produtos ambientalmente responsáveis, e que mantenham preocupação com a questão ambiental.
- ❖ Procedimentos para manipulação, aplicação e armazenamento de substâncias perigosas ao meio ambiente.
- ❖ Uso do solo.
- ❖ Arquitetura e Design dos espaços físicos.
- ❖ Controle e administração de consumo.

Os diagnósticos são apresentados na forma de um relatório com fotos e descrições pontuais das situações-problema, acompanhados por um conjunto de alternativas de solução, permitindo que os administradores do hotel possam planejar e avaliar com bastante precisão as ações que precisarão ser desenvolvidas.

Cópias do Manual Prático de Adequação Ambiental- produzido pela IHEI em parceria com o IH&RA e com o UNEP e traduzido e adaptado para a realidade brasileira pela ABIH (que possui os direitos autorais de tradução). Este é de fácil entendimento e mostra, através de exemplos práticos com listas de verificação, sugestões e indicadores, o que fazer para melhorar o nível de desempenho ambiental nos hotéis. As ações são focadas nas seguintes áreas: consumo de energia e água; emissões atmosféricas e de efluentes; geração de resíduos sólidos; relação com prestadores de serviço e fornecedores, e aspectos empresariais ligados ao desenvolvimento do programa ambiental.

Capacitação de Recursos Humanos- visa formar, através de curso oferecido pelo IBQP-PR, os chamados RQA's - Responsáveis pela Qualidade Ambiental-, que devem ser escolhidos entre os membros da equipe profissional pelos gerentes dos hotéis, e que dentro do programa deverão assumir a responsabilidade de liderar o processo de adequação ambiental. O público alvo desejado para estes cursos é composto pelos próprios empresários, as gerências, chefias, e encarregados de departamento.

Auditorias para obtenção do selo: Os auditores, da mesma forma que os consultores, são vinculados à ABIH. O programa é estruturado de forma a haver duas etapas e, portanto, dois tipos de selos (Compromisso Ambiental e Responsabilidade Ambiental) no processo de certificação. Para tanto são necessárias, ao menos, duas auditorias. Essas auditorias **avaliam o desempenho de adequação dos hotéis baseado nas premissas e orientações contidas no Manual de Práticas Ambientais**. A primeira auditoria, que deve ser solicitada pelo hotel entre 90 e 180 dias após o recebimento do Diagnóstico Ambiental Inicial, avalia especialmente o grau de evolução nos itens propostos pelo programa que exijam apenas poucos investimentos, ou seja, itens mais ligados aos aspectos de conscientização e educação ambiental,

e adaptações de processos de trabalho. Alcançando a pontuação mínima estabelecida, o hotel receberá do programa um Selo de Compromisso Ambiental, que tem validade de um ano e de uso exclusivamente interno do hotel, conforme previsto no contrato de adesão ao programa. É somente após essa primeira etapa que o hotel poderá solicitar o financiamento relativo ao programa. A segunda auditoria deve ser realizada 12 meses após a primeira. O hotel que alcançar a pontuação estabelecida, agora em grau superior de exigência quando comparada à primeira, receberá o Selo de Responsabilidade Ambiental Hóspedes da Natureza. Este selo, que substitui o primeiro, pode ser livremente utilizado em publicidade e propaganda institucional, devendo ser revalidado anualmente através de novas avaliações (estas já não inclusas na taxa de adesão).

Cadastro de fornecedores: O programa prevê disponibilizar em seu *website* uma relação de fornecedores que ofertem produtos, equipamentos e serviços ambientalmente responsáveis e que contribuam para a redução de impactos ambientais, visando ajudar os hoteleiros a conhecer alternativas ecologicamente corretas de equipamentos e produtos e poder escolher livremente os que melhor se ajustam às suas necessidades.

Acesso a Mercados e Incentivos- é previsto um trabalho institucional e promocional para agregar valor aos Selos de Compromisso e Responsabilidade Ambiental. Através de mecanismos de *marketing*, o programa estimulará corporações e operadoras de turismo comprometidas com a questão ambiental, bem como o público em geral a privilegiarem de forma especial os hotéis que possuem o selo. A ABIH pretende também atuar junto ao poder público buscando o estabelecimento de incentivos, benefícios e financiamentos para as empresas detentoras dos selos. A liberação pela Caixa Econômica Federal (anunciada em janeiro de 2001) de uma linha de

financiamento aos hotéis que participam do programa é um resultado concreto dessas ações.

A ABIH priorizou a implantação do programa Hóspedes da Natureza em três cidades-piloto: Foz do Iguaçu (PR), Curitiba (PR) e Rio de Janeiro. Atualmente participam da iniciativa cerca de 15 hotéis, alguns em estágios mais avançados que outros no processo de adequação ambiental, mas nenhum, até a data desta publicação, havia recebido o selo de Responsabilidade Ambiental. No ano de 2001, o programa foi apresentado aos hoteleiros, em palestra de sensibilização, em Porto Alegre, Florianópolis e Belo Horizonte; mas até janeiro de 2002 não havia sido obtido, nessas cidades, o número mínimo de hotéis interessados para que se iniciassem mais esses três programas-piloto. O funcionamento integral do programa é descrito na figura 7. As características principais do programa serão analisadas com mais propriedade quando comparadas mais adiante com os outros programas de certificação.

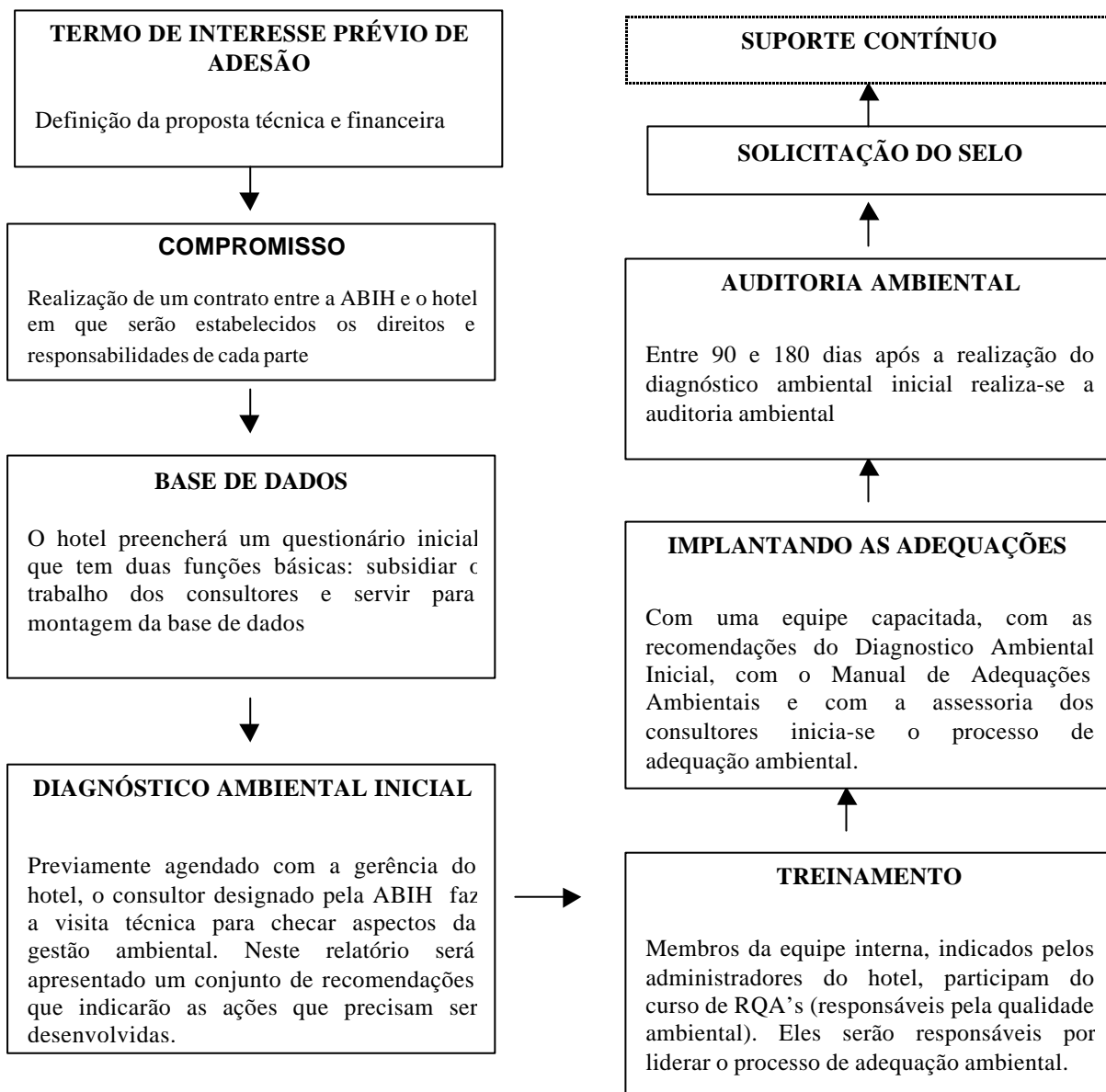


Figura 7. Funcionamento passo a passo do programa Hóspedes da Natureza.

Fonte: adaptado do informativo ABIH ano 1 nº 000 de 2001

Obs. A coordenação do programa pretende realizar um ajuste na seqüência de funcionamento descrita acima, estudando a possibilidade de realizar os treinamentos dos RQA's antes da elaboração do Diagnóstico Ambiental Inicial.

## SÉRIE ISO 14000 – NORMAS DE GESTÃO AMBIENTAL

A ISO – International Organization for Standardization - é um organismo mundial constituído em 1947, que tem a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, representante do Brasil na ISO, como um de seus membros fundadores. A série de normas ISO 14000 de Gestão Ambiental pode ser separada em normas que tratam da organização em si e normas que tratam dos produtos (figura 8). A certificação ambiental de uma organização se baseia no cumprimento da norma ISO 14001(Sistema de Gestão Ambiental-especificação e diretrizes para uso), sendo esta o foco da análise que está sendo aqui realizada. A norma ISO 14004 (Sistemas de Gestão Ambiental-diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio) não é passível de certificação e é destinada ao uso interno da organização, como suporte para sua gestão ambiental.

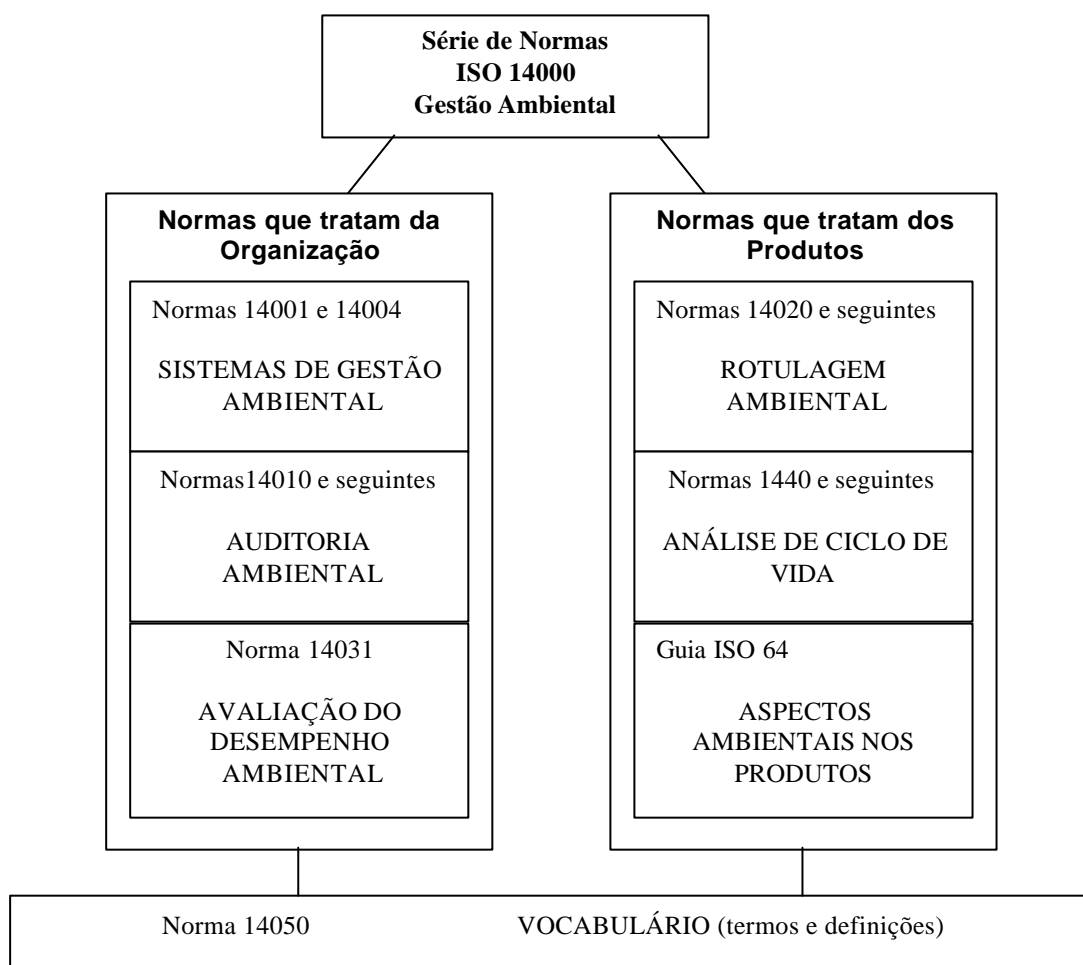


Figura 8: Série de normas ISO 14000

Fonte: VALLE (1995)

A norma ISO 14001 tem abrangência internacional e é aplicável a qualquer tipo e tamanho de organização –pública, privada, indústrias de serviços ou produtos, indústrias do turismo ou não. Tem sua origem na norma inglesa BS 7750 e suas normas determinam os elementos para um sistema de gestão ambiental eficaz. Assim sendo, o selo garante efetivamente que a organização certificada opera respeitando a legislação ambiental do país em que se insere e que possui um sistema de gestão ambiental que atende às normas da ISO 14001. A norma propriamente dita não prescreve requisitos específicos de desempenho ambiental, adequando-se aos diferentes contextos de legislação ambiental e ao tipo de atividade da organização. Os itens e sub-

itens da Norma ISO 14001 são apresentados na figura 9, sobrepostos ao CICLO do PDCA –base conceitual da norma- já apresentado anteriormente neste trabalho. O processo de certificação da ISO 14001 exige que a auditoria seja feita por terceiros, isto é, por instituições certificadoras, credenciadas pelo INMETRO (Instituto Nacional de Pesos e Medidas). A auditoria do SGA -ISO 14001 para fins de certificação (auditoria externa) tem a função de avaliar se o sistema de gestão ambiental de determinada organização está em conformidade com a referida norma. O processo de auditoria é definido por duas outras normas da série ISO 14000: a NBR 14010 e a NBR 14011. A figura 10 mostra a metodologia de certificação do SGA –ISO 14001. No Brasil, até janeiro de 2001, apenas três hotéis e um hotel-escola foram certificados pelo ISO 14001.





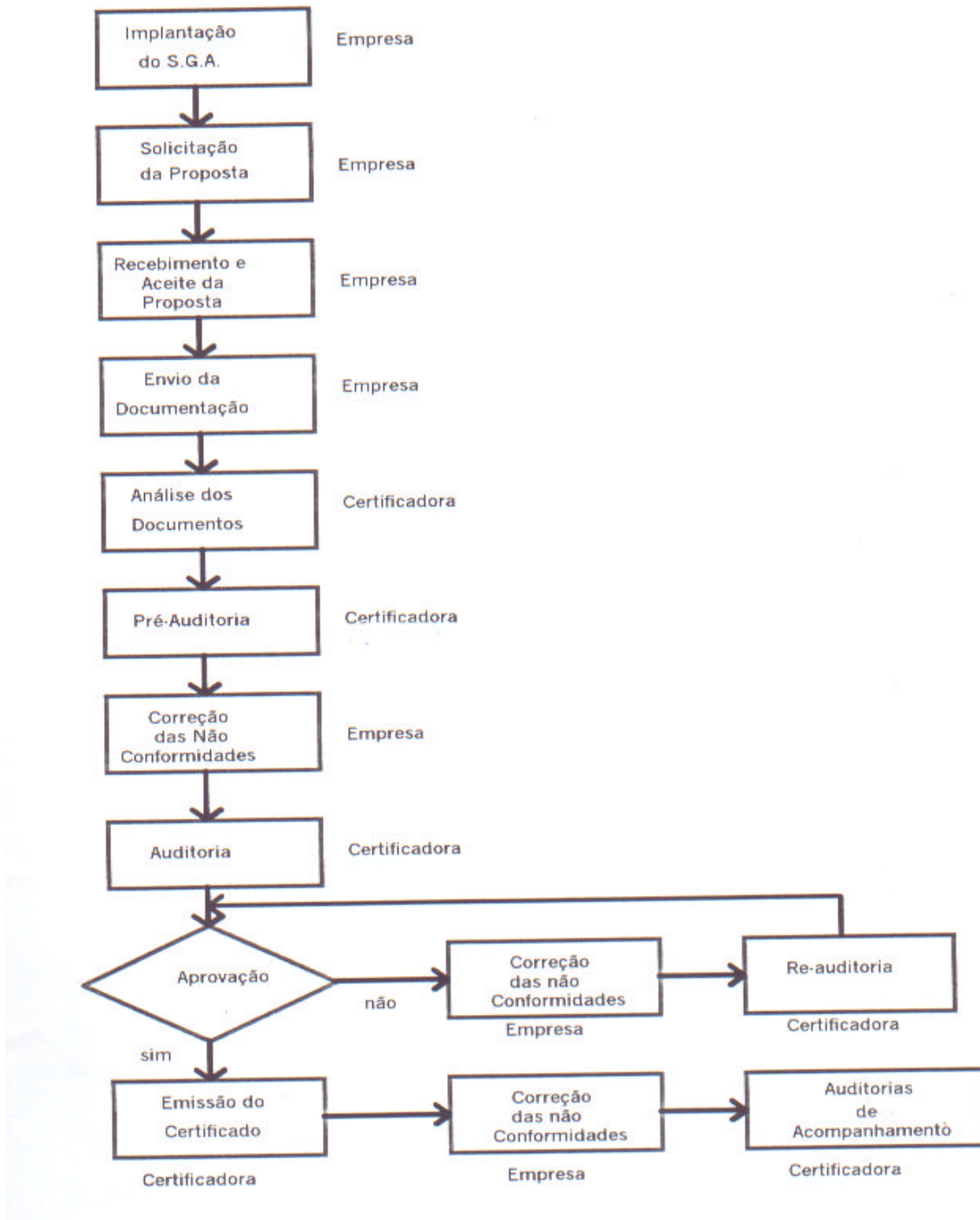


Figura 10: Metodologia para certificação de uma organização ISO 14001.  
 Fonte HOJDA (1998:124)

## GREEN GLOBE 21(GG21)

O Green Globe 21 é considerado o maior programa de certificação ambiental voltado à indústria do turismo no mundo. Sua abrangência geográfica, da mesma maneira que o ISO, é internacional. Lançado oficialmente em 1994 e financiado por uma associação da indústria do turismo, o World Travel and Tourism Council (WTTC), o então Green Globe (sem o 21) teve sua atuação inicial marcada pela ausência de critérios para certificação das empresas. Bastava a empresa manifestar a intenção de fazer algumas adequações ambientais e pagar a taxa de adesão, sem necessidade de passar por auditorias nem alcançar patamares de qualidade ambiental, para receber o selo do programa e poder utilizá-lo como *marketing* sem restrições, passando a impressão ao consumidor de ser empresa ambientalmente responsável. Apesar das inúmeras críticas por parte de especialistas do mundo inteiro, o programa ganhou enorme espaço no setor, ajudado em grande parte pelo alto investimento em propaganda e pelas alianças realizadas com importantes setores econômicos da indústria do turismo. No entanto, a partir de 1999, o Green Globe ficou independente do WTTC; ao seu nome foi adicionado o número 21, tornando-se o Green Globe 21, entidade privada e com fins lucrativos. Nesse período houve mudanças no programa, que o tornaram mais rigoroso e responsável, oferecendo então basicamente três modalidades de serviços: 1) afiliação de empresas e comunidades (é cobrada uma taxa de adesão e o filiado recebe informações sobre práticas ambientais sem receber a logomarca); 2) avaliação de desempenho de organizações e destinos (*benchmark*); nesse caso, as organizações se auto-avaliam anualmente e têm comparados seus resultados de desempenho com as performances de outras organizações similares em suas regiões; caso os

resultados estejam dentro do limite pré-estabelecido de desempenho recebem um tipo de logomarca; 3) certificação (envolvendo auditorias independentes, de terceira parte, que avaliam **critérios de processos e desempenhos da organização**). As organizações que alcançam o padrão pré-estabelecido recebem uma logomarca diferenciada (HONEY & ROME, 2001). Segundo informações do *website* ([www.greenglobe.org](http://www.greenglobe.org)), existem atualmente mais de 1000 **afiliados** ao programa em cerca de 100 países. Até o começo de 2001, segundo HONEY & ROME (2001), 31 organizações dos mais variados tipos e das mais variadas regiões do mundo estavam **certificadas** pelo programa Green Globe 21 dentre elas hotéis, praias, museus, avenidas, *shopping centers*. Na fase de concepção do programa Hóspedes da Natureza foi considerada a possibilidade do GG21 realizar as auditorias e as certificações do programa brasileiro, porém os altos custos inviabilizaram a parceria.

## COSTA RICA: CERTIFICAÇÃO PARA TURISMO SUSTENTÁVEL (CTS)

O CTS é um programa costa-riquenho de abrangência nacional, voltado especialmente aos meios de hospedagem, e tem como objetivo principal melhorar a forma com que os recursos naturais e sociais são utilizados, motivando a participação ativa das comunidades locais e promovendo a competitividade do setor de turismo. Esse programa é considerado por muitos especialistas como modelo nacional e regional a ser seguido por outros países (HONEY&ROME, 2001). Na América Central, seis países já declararam intenções de promover um programa regional de certificação baseado na metodologia do CTS. Em plena atividade desde 1996, é um programa sem fins lucrativos e é desenvolvido e financiado pelo Instituto Costarriquenho de Turismo (ICT), órgão governamental, em conjunto com o INCAE, escola de administração vinculada à universidade de Harvard (EUA). O corpo responsável pelo credenciamento do programa (Comissão Nacional de Credenciamento) é formado por representantes do ICT, do INCAE, de universidades, ONG's, da Câmara Nacional de Turismo da Costa Rica (CANATUR) e presidido pelo Ministro do Turismo. Os critérios de avaliação consideram tanto fatores de desempenho quanto de processo. Os técnicos do ICT são responsáveis pelas auditorias, que consistem em uma lista de verificação de 135 itens, divididos em quatro categorias principais conforme mostra a tabela 10. Após realizada a auditoria e completada a lista de verificação, os técnicos enviam uma avaliação por escrito à Comissão Nacional de Credenciamento, que determina qual será a classificação do hotel na escala de certificação do programa. O programa prevê uma escala de 1 a 5 nos níveis de certificação e a logomarca é uma placa que indica, dentro dessa escala, qual o desempenho ambiental do hotel. Até metade do ano de 2001, havia, na Costa Rica, 51 hotéis certificados, porém nenhum com a classificação máxima (HONEY&ROME, 2001).

Tabela 10: Critérios avaliados em um hotel e que determinarão a sua classificação na escala do CTS

<b>1.0-MEIOS FÍSICOS E BIOLÓGICOS</b>	
(avalia a interação entre a empresa e o ecossistema de entorno)	
1.1	Políticas e programas
1.2	Emissões e resíduos
1.3	Paisagens
1.4	Áreas Naturais
1.5	Proteção da fauna e da flora
<b>2.0-INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS</b>	
(avalia políticas de gestão e sistemas operacionais da empresa)	
2.1	Políticas de gerenciamento
2.2	Consumo de água
2.3	Consumo de energia
2.4	Políticas de compras (fornecedores)
2.5	Alimentos e bebidas
2.6	Produtos de limpeza
2.7	Gerenciamento dos resíduos sólidos
2.8	Resíduos orgânicos
2.9	Resíduos inorgânicos
2.10	Disposição final
2.11	Treinamento
<b>3.0 Relacionamento com os hóspedes</b>	
(avalia a interação da empresa com seus clientes, no sentido de mensurar quanto é favorável e acessível ao hóspede contribuir com a política ambiental do hotel)	
3.1	Comunicação e envolvimento
3.2	Facilitação para participação
3.3	Respeito pela comunidade e natureza
3.4	Dimensão de responsabilidades
<b>4.0-Meio sócio-econômico</b>	
(avalia a interação da empresa com as comunidades locais e a população em geral)	
4.1	Benefícios econômicos diretos
4.2	Benefícios econômicos indiretos
4.3	Contribuições para o desenvolvimento cultural
4.4	Contribuições para saúde
4.5	Infra-estrutura e segurança da comunidade

Fonte: Adaptado de Forsberg (2001)

### **4.3-Análise crítica dos programas de certificação ambiental ISO 14001 e Hóspedes da Natureza**

A análise que segue é realizada através do entendimento das particularidades de cada programa e da comparação entre as especificidades de cada um deles, levando-se em conta as características consideradas por SALAZAR (2001) como as mais significativas, já citadas neste trabalho, a saber: 1) área geográfica de abrangência; 2) unidades certificadas; 3) critério de avaliação; 4) requisitos para participação e uso da logomarca; 5) formas de credenciamento e certificação. A interpretação dessas características é feita tendo-se como referencial (ou pano de fundo) alguns princípios considerados inerentes a um programa de certificação ideal, tais como: harmonia com um sistema internacional de certificação e monitoramento, credibilidade entre todos os principais atores e grupos de interesse, independência da entidade credenciadora (não deve haver conflito de interesses), transparência, satisfação plena da demanda (neste caso, promoção do turismo sustentável), não discriminação e consistência técnica (por exemplo, deve ser acessível financeiramente a empresas de pequeno porte e aplicável tecnicamente) (SALAZAR, 2001; SANABRIA, 2001; AZEVEDO, 2001).

#### **1) Área de abrangência geográfica**

Os programas de certificação podem ser **internacionais** - como é o caso do ISO 14000 e do Green Globe -, **regionais** - foi citado anteriormente o exemplo de seis países da América Central que manifestaram a intenção de adotar um programa com base no CTS da Costa Rica - e **nacionais** - de que o CTS e o Hóspedes da Natureza são exemplos. Os programas com abrangência internacional possuem a vantagem de serem conhecidos por consumidores

(turistas) estrangeiros, expandindo seu diferencial competitivo para mercados internacionais. Por outro lado, um programa que pode ser aplicado em realidades (econômicas, sociais, ambientais, culturais, etc) tão distintas como, por exemplo, Tailândia e Canadá, corre sérios riscos de ter seus critérios de certificação muito superficiais, baseados apenas em processos e não em desempenho (caso do ISO 14001), ou de não ser realmente adequado a uma das específicas realidades analisadas. HOJDA (1998:56), referindo-se ao ISO14001 como programa que pode ser utilizado em qualquer lugar do mundo por qualquer tipo de organização, afirma: “Não prescreve requisitos específicos de **desempenho ambiental**, acomodando-se aos diferentes contextos onde os negócios se desenvolvem”. Como se verá mais adiante, na análise do item 2 (unidades certificadas), a adoção de critérios de desempenho é considerada fundamental em um programa de certificação que visa promover o turismo sustentável.

Mantendo-se a coerência do raciocínio, pode-se considerar, então, que o ideal é buscar um programa de certificação que seja reconhecido internacionalmente e cujos critérios de certificação envolvam parâmetros de desempenho adequados à necessidade/realidade do país em questão. Por exemplo, no caso de um hotel: um indicador de desempenho ambiental que foca a utilização racional de recursos naturais, especificamente a água, pode ser dado pelo volume médio de água gasto por um hóspede durante um dia (litros/ hóspede/ dia). Um país tropical, de clima quente e úmido, sensação térmica muitas vezes sufocante e alta disponibilidade de água na região, pode suportar tranquilamente o consumo de 400L/ hóspede/ dia sem comprometer a fonte desse recurso para as próximas gerações. Pode ser que esse mesmo valor 400L/hóspede/ dia, em um outro país, com menor disponibilidade de água e com menor necessidade desse recurso (em função do clima ameno), seja altamente impactante. Esse caso remete à consideração da capacidade de carga turística: podem até existir padrões



diferentes para regiões muito distintas, porém é imprescindível garantir que os padrões determinados para cada região considerem a capacidade de carga turística do local e a sustentabilidade nas três esferas (econômica, social e ambiental) da atividade.

Para que sejam observados os benefícios relacionados ao âmbito mundial e ao âmbito local mais específico, existe uma alternativa que merece ser avaliada: a criação de uma entidade reguladora internacional - constituída por representantes de todos os países - que possa garantir, em âmbito mundial, a credibilidade e a publicidade de diversos programas de certificação nacionais, através do seu credenciamento, aliada à independência desses programas para adotarem critérios de avaliação locais em conformidade com a realidade do país em que se insere. O importante é que a definição dos parâmetros de desempenho adotados localmente e o processo de certificação como um todo atendam aos critérios e aos princípios fundamentais internacionais estabelecidos pela entidade internacional reguladora. A proposta de uma credenciadora internacional, uma organização tipo “guarda-chuva”, para os programas de certificação em turismo sustentável já é amplamente discutida e, recentemente, a organização não-governamental *RainforestAlliance*, em parceria com a Ford Foundation, iniciou um estudo de viabilidade de criação do *Sustainable Tourism Stewardship Council* (STSC), entidade internacional que deverá contar com a participação de diversas ONG’s, consultores, empresas de variados países etc., e que seria o embrião de uma credenciadora internacional para o turismo. O Brasil será representado nesta entidade pela organização não-governamental WWF-Brasil (SALAZAR, 2001).

Sob o enfoque específico dessa característica –abrangência geográfica- o Programa Hóspedes da Natureza, quando comparado ao ISO14001, possui um ponto positivo relevante: apesar de não possuir o mesmo apelo de marketing do

programa internacional da ISO, tem seus critérios de avaliação adaptados especialmente à realidade brasileira. O fato do programa da ABIH estar em fase-piloto e prever melhoria contínua em sua estrutura permite, após avaliações críticas de todos os envolvidos, uma adequação ainda maior do programa às particularidades da hotelaria brasileira.

## 2) **Unidades de certificação do turismo**

Esse item refere-se aos componentes do produto turístico que podem ser certificados, descritos no capítulo 2 desse trabalho: atrativos turísticos, serviços turísticos, serviços públicos e infra-estrutura de apoio ao turismo.

Tanto o programa ISO14001 quanto o programa Hóspedes da Natureza e o CTS foram concebidos para certificar uma organização limitada, uma unidade organizacional. No caso do primeiro, qualquer tipo de organização, empresarial ou não, e no caso do segundo e do terceiro, uma empresa hoteleira. Programas como o GG21 e *Green Deal* (Guatemala) possuem selos-verdes e metodologias de avaliação específicos para destinos turísticos, envolvendo comunidades inteiras e todos os componentes de um produto turístico.

SALAZAR (2001:31) considera que, conceitualmente, os programas focados em empresas, como o Hóspedes da Natureza e o ISO14001, possuem pontos positivos por serem objetivos, terem relativa facilidade de aplicação e promoverem a redução de impactos ambientais nos locais de origem, porém, assinala o autor, eles pecam por não se referirem ao contexto mais global onde o empreendimento se insere. É importante registrar que o Programa Hóspedes da Natureza ressalta a necessidade do hoteleiro extrapolar suas ações ambientais, ir além dos muros do seu empreendimento. Aproveitando o perfil da atividade

hoteleira (cujo “processo produtivo” envolve interações diretas com hóspedes, funcionários e fornecedores de diversos setores) como potencialidade para o efeito multiplicador de suas ações extra- muros, o programa incentiva que o hotel promova a conscientização ambiental e a adoção de práticas e ações ambientalmente corretas de todos os atores envolvidos em seu negócio, bem como recomenda (valendo pontos) que o hotel selecione fornecedores que ofereçam produtos e serviços “verdes”, causando, possivelmente, uma positiva reação em cadeia. Já a norma NBR ISO14001, como refere HOJDA (1998:45), “...não focaliza objetivamente a avaliação e seleção de subcontratados, mas sim a comunicação de procedimentos e requisitos relevantes aos fornecedores da empresa...”, atuando, assim, de modo muito sutil no sentido de promover a reação em cadeia.

A certificação de um destino turístico, imagine-se como exemplo o balneário de Jurerê, envolve critérios muito complexos, desde ocupação de solo, distribuição espacial, tipo de urbanização, infra-estrutura, situação sócio-econômica da comunidade, o que demanda, segundo HONEY & ROME (2001), critérios e metodologias muito mais complexas do que simplesmente a implementação de sistemas de gestão ambiental. SALAZAR (2001:35) aponta que, apesar da certificação de destinos lhes permitir firmarem-se como áreas diferenciadas para marketing, caracteriza-se por ser um processo muito complexo, cujos padrões são considerados panacéias, que demandam excessivo investimento financeiro e muito tempo.

A certificação de um destino ou produto turístico como um todo deve passar necessariamente pela responsabilidade sócio-ambiental de grande parte de seus componentes (as mais variadas empresas e instituições) e pela adoção de critérios de avaliação que mensurem, através de índices e indicadores, a qualidade sócio-

ambiental do destino em geral. Isto é, se determinado destino turístico, um balneário por exemplo, buscar um processo de certificação sócio-ambiental, entende-se que todos seus componentes, ou ao menos grande parte deles, desenvolvam suas atividades de acordo com a proposta de desenvolvimento sustentável. Se cada unidade que compõe determinado produto/destino turístico participar de algum programa específico de certificação para seu setor, pode-se pensar em um selo que abranja todo o produto ou destino turístico.

A idéia de atuar em cada unidade constituinte do destino, (empresas privadas, instituições públicas, associação de moradores etc), através de programas específicos para cada setor, de maneira que estes sejam **integrados entre si**, pode ser uma estratégia de ação em prol da sustentabilidade da atividade turística desse destino. Os programas de certificação setoriais –apresentados adiante na tabela 11, apesar de focados em uma unidade organizacional, devem trabalhar também as relações “extra-muro” das organizações. A adoção desses programas em grande escala pelos empreendimentos e instituições pode, numa etapa posterior, permitir que o destino seja avaliado de maneira genérica, através de indicadores que representem a qualidade ambiental mais abrangente do destino.

Tabela 11 : Unidades de certificação e respectivos programas certificadores

Unidades de certificação	Exemplos de setores	Exemplo de programas de certificação sócio-ambiental
--------------------------	---------------------	--

Empresas, organizações públicas ou privadas	Meios de hospedagem (hotéis, pousadas, <i>lodges</i> , <i>campings</i> )	Hóspedes da Natureza, CTS, GG21, ISO14001, NEAP (Austrália), ECOTEL (USA), <i>Sasckatchewan</i> (Canadá), <i>Green Deal</i> (Guatemala)
	Transporte (empresas aéreas e de ônibus, trem, passeio de barco)	GG21, ISO 14001, <i>Smart Voyager</i> (Equador), <i>Green Deal</i>
	Operadoras	GG21, ISO14001, <i>Green Deal</i> , IEB (Brasil)
	Restaurantes	GG21, ISO14001, <i>Green Deal</i> ,
	Marinas	GG21, ISO14001 <i>Blue Flag</i> (Europa)
	Parques	GG21, ISO14001, <i>Pan Parks</i> (Austrália)
	Guias turísticos	<i>Green Deal</i> , <i>Eco Guide</i> (Austrália)
	Praias	GG21, <i>Green Deal</i> , <i>Blue Label</i>
Destino Turístico	Comunidades	GG21, <i>Green Deal</i>
	Balneários	GG21, <i>Green Deal</i>

Outra abordagem pode ser feita em relação a essa característica - unidade a ser certificada-, realizando-se o questionamento acerca do tipo de programa de certificação mais recomendável para a promoção do turismo sustentável. É mais adequado um programa como o ISO 14001 e o Green Globe, que podem ser aplicados em quase todo tipo de organização, ou um como o Hóspedes da Natureza e o CTS, que são específicos de determinado segmento do produto turístico (a atividade hoteleira)? Considerando que um programa de certificação

eficiente deve possuir critérios específicos de processo e desempenho para avaliação de cada tipo de atividade, e que o produto turístico é caracterizado pela imensa diversificação de empresas, ramos e atividades, conclui-se que, muito provavelmente, o mais adequado seja o programa concebido especificamente para um setor, a exemplo do Hóspedes da Natureza, como é sugerido pela análise minuciosa de suas particularidades.

Aqui, novamente, faz-se referência à criação de uma credenciadora internacional como possível solução para mais esse gargalo. Poder-se-ia fazer com que os diferentes programas de certificação voltados a setores específicos do produto turístico fossem credenciados pela entidade internacional, respeitando seus princípios e metodologias pré-determinados, mas com respeito também às demandas particulares de cada setor. Realça-se a importância dessa instituição internacional ser constituída por representantes de todos os grupos de interesse e por todos os países participantes. Os princípios e as metodologias fundamentais estabelecidos pela credenciadora devem ser construídos de forma a garantirem eficiência, não “engessando” (não inibindo) programas em determinado país por falta de aplicabilidade à realidade local, nem permitindo que a flexibilização dessas metodologias de certificação possibilite o desfrute indevido de um selo-verde por determinadas organizações cuja operação efetivamente cause impactos sócio -ambientais negativos.

### 3) **Sistemas de avaliação por processo ou desempenho**

Os sistemas de certificação, como já foi citado anteriormente, podem utilizar critérios de avaliação baseados em processo, em desempenho, ou podem se valer de critérios mistos (processo e desempenho). Quando baseado em **critérios de processo**, o programa avalia se determinada organização adota

práticas internas de gestão ambiental, focando a análise na verificação da intensidade e profundidade com que a empresa/instituição incorporou e sistematizou as etapas fundamentais do sistema de gestão ambiental na rotina de seu sistema global de gestão. Esse tipo de avaliação, por considerar apenas o sistema de gestão e não os resultados efetivos da operação da organização, não garante que determinada empresa certificada por este sistema não cause significativos impactos ambientais. Ou seja, uma organização pode implantar um sistema de gestão ambiental bastante completo conforme estabelecem padrões internacionais, mas pode, apesar do SGA, estar impactando negativamente a localidade em que se insere. Compreende-se melhor e mais facilmente essa problemática quando se constata o grande número de indústrias mineradoras, petrolíferas etc. que obtêm certificação ambiental baseada em sistemas de gestão ambiental, mesmo sabendo-se que impactos ambientais extremamente significativos são inerentes às suas atividades.

A avaliação feita segundo **critérios de desempenho** concentra a atenção em saber se a organização cumpriu com normas externas mensuráveis pré-estabelecidas de desempenho (indicadores). Esse tipo de avaliação garante que a organização, independentemente de possuir um sistema de gestão ambiental sistematizado, atenda minimamente a padrões de desempenho; estes, por sua vez, devem ser construídos de acordo com a capacidade de carga turística de cada região. O mínimo atendimento a esses indicadores deve ser suficiente para que a empresa não cause impactos sócio-ambientais negativos.

Um programa de certificação, para ser eficiente e possuir credibilidade, deve avaliar segundo critérios tanto de processo quanto de desempenho, pois, dessa maneira, estimula e exige a adoção de sistemas de gestão ambiental – com

todos os benefícios advindos dessa adoção – e, garante também padrões mínimos de desempenho da organização (SALAZAR, 2001; HONEY & ROME. 2001).

Outro aspecto, intrínseco a essa característica em análise – *sistema de avaliação* –, que merece destaque é o tipo de alcance - ambiental, econômico e social - dos itens específicos, eleitos por cada programa, para serem seu foco de avaliação e monitoramento. Considerando que um programa de certificação ambiental para o turismo tenha como princípio contribuir para o desenvolvimento sustentável da atividade turística, pressupõe-se que contemple, em seu sistema de avaliação, itens que abordem e examinem os impactos ambientais, econômicos e sociais gerados pela organização na localidade em que ela se encontra.

O critério de avaliação adotado pelo programa Hóspedes da Natureza é baseado essencialmente em processos. A estrutura sob a qual o programa foi montado permite que o hotel usufrua do selo verde sem passar por avaliações de desempenho, bastando que o estabelecimento cumpra critérios mínimos de adequação e incorpore os princípios de sistema de gestão ambiental, conforme as premissas e orientações contidas no Manual de Práticas Ambientais. Por outro lado, o programa Hóspedes da Natureza prevê o monitoramento e a construção de indicadores de desempenho pelos hoteleiros, pretendendo constituir, através das análises desses indicadores fornecidos pelos hotéis, padrões de referência de desempenho (*benchmarks*) específicos para a realidade da hotelaria brasileira. Talvez este seja o primeiro passo para, em um segundo momento, incluir, no sistema de avaliação do programa, critérios de desempenho fundamentados nos *benchmarks* obtidos. Quanto ao alcance dos itens avaliados, o programa concentra suas ações e recomendações nos aspectos ambientais (resíduos sólidos, consumo de água e energia, reutilização de efluentes). Inexistem nesse programa itens específicos que abordem questões relativas a impactos sócio-econômicos. A



iniciativa que mais se aproxima da esfera social é o efeito multiplicador que pode resultar da conscientização e sensibilização de parceiros, hóspedes e funcionários: eles podem levar adiante o importante conceito da atuação ambientalmente responsável para seus lares e negócios.

O programa ISO14001 certifica **sistemas de gestão ambiental**, sendo, portanto, um clássico sistema de avaliação por processo. Para que seja certificada pelo ISO14001, uma empresa, além de atender às normas de gestão ambiental internacionalmente reconhecidas, necessita cumprir a legislação ambiental local. O programa chega a exigir cumprimentos de metas que freqüentemente são acompanhadas de indicadores de desempenho (do tipo: reduzir o consumo de água de 300l/hospede/dia para 280l/hóspede/dia), mas as metas são estabelecidas pela própria organização, que, entretanto, nem sempre as determina dentro dos limites da sustentabilidade. Buscando corroborar a análise realizada anteriormente, em que se argumenta para provar que este tipo de certificação não garante que uma empresa não cause impactos ambientais, reproduzem-se aqui interpretações feitas sobre a ISO por Bien e Synergy citados por SALAZAR (2001:32): “Apesar de atender a critérios ambientais, este tipo de certificação não implica necessariamente em sustentabilidade, pois os critérios de certificação são baseados nas normas ISO e não nos possíveis impactos e na capacidade de absorção pelo ambiente e pela comunidade onde se localiza a empresa”. Assim como ocorre com o programa Hóspedes da Natureza, talvez até com mais intensidade, o alcance desse programa é estritamente ambiental, contribuindo muito pouco, ou quase nada, para minimizar os impactos sociais e econômicos negativos. Se lembrarmos os inúmeros alertas que VALLE (1995), fez em relação à importância dos programas de gestão ambiental abrangerem aspectos sociais, notamos significativa lacuna no alcance econômico e social dos dois programas em análise: tanto o ISO14001, quanto o Hóspedes da Natureza.

O programa CTS da Costa Rica apresenta-se, sob a análise específica desta característica, como modelo a ser considerado exemplar, pois como já foi apresentado anteriormente, seu sistema de avaliação envolve critérios de desempenho e processo, e suas ações contemplam os impactos das esferas ambiental, econômica e social.

#### **4) Requisitos para participação e uso do selo de certificação**

Deseja-se de um programa de certificação que não seja discriminatório; assim, as exigências para determinada organização participar dele não devem ser demasiado excludentes. Se um programa é concebido para certificar hotéis, os requisitos para participação devem ser acessíveis técnica e financeiramente à grande maioria das empresas hoteleiras. Da mesma forma, para cumprir seu papel fundamental de diferenciar produtos e serviços sócio-ambientalmente corretos de outros comuns, o uso do selo de certificação deve somente ser concedido a organizações que efetivamente possuem conduta ambiental responsável.

Para participar do Programa Hóspedes da Natureza, o hoteleiro não precisa necessariamente ser associado da ABIH; deve pagar uma taxa que varia aproximadamente de R\$1.900,00 a R\$3.9000,00, dependendo do porte do hotel (número de unidades habitacionais). O diretor de pequenos hotéis e pousadas da seccional catarinense da ABIH, na apresentação oficial do programa aos hoteleiros de Santa Catarina, manifestou considerar o valor da taxa incompatível com a realidade financeira dos proprietários de pequenos hotéis. Vale lembrar o estudo realizado pelo SEBRAE e citado por SALAZAR (2001), segundo o qual os empreendimentos turísticos, incluindo o setor de hotéis, na sua grande maioria são considerados micro e pequenas empresas. Não se sabe ao certo quais serão os

gastos para um hotel adequar-se totalmente aos princípios do programa e obter o selo de Responsabilidade Ambiental (o que vale por um ano e pode ser divulgado externamente) . O valor a ser aplicado vai depender da situação em que cada hotel se encontra e de sua planta física. Sabe-se ao menos que a primeira fase do programa, a que prevê o selo de Compromisso Ambiental (o selo de uso interno), não demanda investimentos financeiros significativos. A iniciativa de buscar apoio governamental e obter linha de crédito para que os hotéis participantes do programa possam realizar, através de financiamentos, investimentos necessários à segunda fase de adequação, mostra um avanço no sentido de incentivar e possibilitar que um maior número de hotéis participe do programa.

O programa ISO14001 permite “tecnicamente” que organizações dos mais diversos ramos e portes implantem o SGA e sejam certificadas caso atendam às normas da NBR/ISO14001, porém, na prática, os altos custos de consultoria e auditoria externas, de treinamento e implantação inerentes ao processo de certificação pela ISO14001, tornam o programa inviável para a grande maioria dos empreendimentos hoteleiros. Os contratos com as certificadoras prevêem os custos com auditorias de certificação e de acompanhamento (obrigatório pela norma) de três anos (validade do selo). Os custos variam conforme as certificadoras, o número de funcionários da organização e o escopo da certificação. O Hotel Cataratas da rede Tropical Hotéis (Grupo Varig) primeiro hotel certificado pela ISO14001, e visitado pelo autor deste trabalho, gastou segundo SALAZAR (2001:57) R\$ 800.000,00 para a obtenção da certificação, sendo que R\$300.000,00 foram gastos apenas no sistema de tratamento de efluentes. Esses valores constituem cifras impensáveis para serem aplicadas em programas de certificação pela maioria absoluta dos hotéis brasileiros.

Apesar de demandarem custos elevados para adesão, se comparando com o CTS, que oferece o programa gratuitamente aos hoteleiros, os dois programas, sob o ponto de vista de concessão das logomarcas, possuem mecanismos que não permitem que hotéis sejam certificados apenas por firmarem oficialmente compromisso de adequação ambiental ou pagarem taxa de adesão. Essa prática equivocada, assumida anos atrás por uma das modalidades de certificação oferecidas pelo GG21, provocou sérias críticas por parte de diversos pesquisadores sobre a credibilidade do programa (SALAZAR, 2001; HONEY & ROME, 2001).

Outro ponto que pode ser objeto de análise dessa característica em estudo é o caráter distintivo do selo oferecido pelo CTS. Ele é gradual e demonstra, na escala de 1 a 5, quanto o hotel está engajado na proposta de adequação ambiental e quanto efetivamente está minimizando seus impactos negativos sobre o ambiente e a localidade. O ISO14001 não possibilita essa classificação intermediária, isto é, concede-se ou não o selo, não existe meio-termo. O programa Hóspedes da Natureza, apesar de possuir um selo intermediário, distinto do principal, equipara-se mais ao ISO14001 do que ao CTS. O mecanismo de certificação que possibilita uma adequação ambiental gradual, acompanhada de um reconhecimento também gradual, através de selos intermediários, como no caso do CTS, auxilia e incentiva o ingresso de hotéis no programa, pois permite ao hoteleiro, no processo de adequação ambiental, galgar degrau após degrau até atingir o objetivo almejado.

### **5) Formas de credenciamento e certificação**

Para garantir que determinada logomarca (selo verde) exerça sua função básica de atestar o diferencial ambiental de um processo ou produto específico, é

necessário que todas as partes interessadas reconheçam na entidade responsável pela concessão do selo atitudes idôneas e imparciais. Se o programa não adquirir credibilidade junto a quem deve informar, as partes interessadas não enxergarão no selo a mensagem que deve transmitir. Assim, quanto mais transparente, ético e livre de conflitos de interesse forem os mecanismos de credenciamento e certificação de um programa, mais crível ele será.

Nos diversos programas de certificação e rotulagem ambiental, existem basicamente três níveis de certificação: a auto-certificação (ou certificação de primeira parte), a certificação de parceiros (segunda parte) e a certificação independente (terceira parte) (AZEVEDO, 2001; FELDMANN, 1998).

A **certificação de primeira parte** consiste na auto-declaração de uma organização, sob sua inteira responsabilidade, portanto, afirmando que os seus serviços ou produtos possuem determinada qualidade ou outra característica específica qualquer (no caso, responsabilidade ambiental). Essa é uma situação típica em que ocorre o conflito de interesse clássico, para não dizer gritante, pois quem se beneficia diretamente da declaração é a própria organização, ou seja a mesma que fornece a informação. Alguns autores como SALAZAR (2001) e HONEY & ROME (2001) não consideram, por questão de lógica evidente, as auto-declarações como programas de certificação, já que não possuem mecanismos externos de auditorias e verificações e nem sempre envolvem logomarcas. Pode ser considerado um exemplo deste tipo de “certificação” no setor hoteleiro a iniciativa da rede internacional de hotéis *Accor* de adotar normas de conduta ambiental, fato já mencionado anteriormente neste trabalho.

A **certificação de parceiros** ocorre quando a entidade organizadora do programa congrega determinado segmento empresarial, como o caso da ABIH, e

acumula as responsabilidades de captação de empresas para o programa, de cobrança das taxas de adesão, de elaboração dos critérios e mecanismos de avaliação, além de assumir a auditoria, a consultoria e a concessão do selo. Este é o nível de certificação do programa Hóspedes da Natureza.

Nesse caso, a entidade (ABIH) que fornece a informação sobre a qualidade do serviço ou produto (ou seja, a que concede o selo) não é a beneficiária direta da informação (neste caso o beneficiário é o hotel), mas também, ressalte-se, não é parte totalmente desinteressada. Outro ponto relevante, e nada desejável, é a acumulação das responsabilidades de consultoria e auditoria externa por uma mesma entidade. Não é recomendável, em qualquer tipo de programa de certificação, que o consultor que faz as recomendações e orienta as ações de adequação do empreendimento tenha qualquer vínculo institucional com o auditor externo, que irá avaliar justamente as conformidades das ações e adequações realizadas efetivamente pelo empreendimento. São conflitos de interesse como esse que devem ser evitados e, se possível, no caso específico do programa Hóspedes da Natureza, corrigidos. O programa GG21 chegou a enfrentar esse mesmo tipo de “problema” Para atenuá-lo, manteve sob sua responsabilidade a administração do programa e repassou à Société Générale de Surveillance (SGS), entidade credenciadora internacional, a responsabilidade de realizar, através de outras instituições ou indivíduos credenciados pela SGS, as auditorias externas e de recomendar ou não a concessão do selo. (SALAZAR, 2001)

Tal mecanismo de auditoria adotado pela GG21, realizada por uma terceira parte, totalmente desinteressada, é a forma mais indicada para programas de certificação, justamente por ser livre de conflitos de interesses. Um programa de **certificação independente** fundamenta-se em auditorias de terceira parte. O programa ISO14001 possui esse nível de certificação. Os padrões ISO são

estabelecidos e regulamentados por comitês internacionais. Cada país possui uma organização credenciadora nacional, que por sua vez credencia organizações certificadoras. As organizações certificadoras são as responsáveis por realizar as auditorias externas e certificar ou não determinada empresa. A entidade credenciadora, por sua vez, deve realizar, por amostragem, auditorias em empresas certificadas, para efetuar o monitoramento e o controle dos trabalhos realizados pelas organizações certificadoras. A figura 11 mostra esquematicamente o funcionamento de um sistema de certificação independente, utilizando como exemplo o programa de certificação do ISO14001 no Brasil.

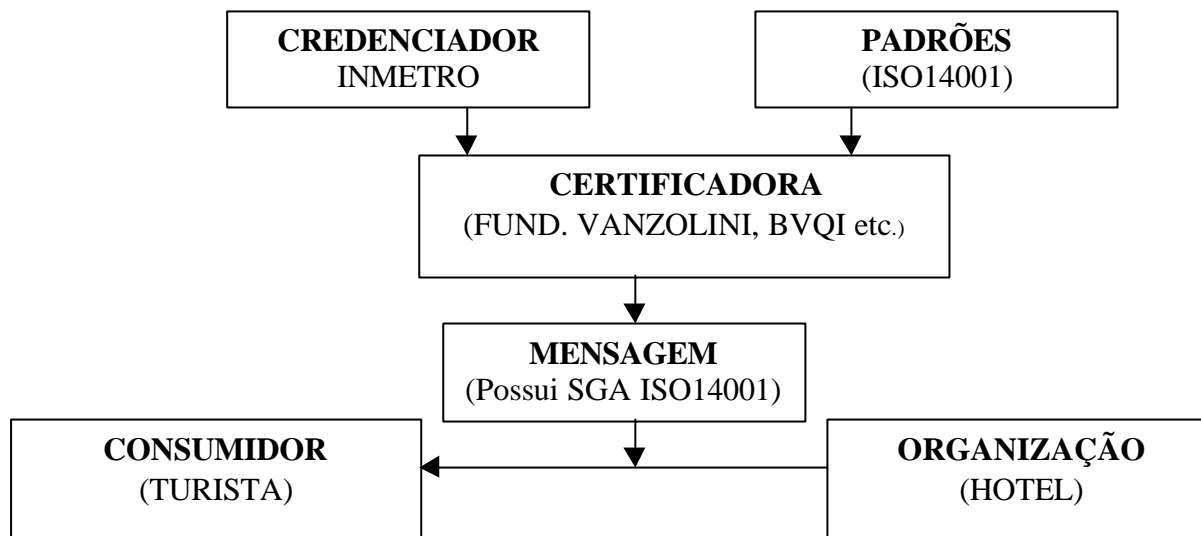


Figura 11: Desenho esquemático de um programa de certificação independente

Para se ter um panorama geral da discussão acima apresentada a tabela 12 resume os principais pontos fortes e fracos dos programas de certificação ambiental Hóspedes da Natureza e ISO14001.



Tabela12: Pontos fortes e fracos do Programa **Hóspedes da Natureza** e **ISO14001**.

Itens	Hóspedes da Natureza			ISO14001		
	Característica	Pontos fortes	Pontos fracos	Característica	Pontos fortes	Pontos fracos
<b>Área de abrangência geográfica</b>	Nacional	Permite adequações regionais	Dificuldade em reconhecimento internacional	Internacional	Internacionalmente conhecido	Não permite adequações regionais
<b>Unidades de certificação</b>	Exclusivo a hotéis	Critérios mais específicos a hotelaria	Não tem	Aberto a todos tipos de organização	Maior facilidade em divulgação e marketing	Muito generalista, pouca especificidade à realidade hoteleira
<b>Sistema de avaliação</b>	Processo	Exige a incorporação de um sistema de gestão ambiental ao sistema global de gestão da empresa.	Não garante que as empresas certificadas não continuem causando impactos ambientais significativos. Ações contemplam apenas a esfera ambiental dos impactos.	Processo	Exige a incorporação de um sistema de gestão ambiental ao sistema global de gestão da empresa.	Não garante que a empresa certificada não continue causando impactos ambientais. Ações contemplam apenas a esfera ambiental dos impactos
<b>Requisitos para participação e uso da logomarca</b>	Cobrança de taxa de adesão e exigência de adequação ambiental.	Exige por parte do hotel adequação ambiental de suas operações para concessão do selo	Custo considerado caro para pequenos empresários.	Cobrança de taxa para realização de auditorias externas. só concede o selo após cumprimento integral das normas pela empresa	O selo somente é concedido quando a organização atende todos os requisitos da norma	Custos considerados muito caro para pequenos e médios empresários
<b>Formas de credenciamento e certificação</b>	Certificação por parceiros	Não tem	Apresenta conflito de interesses	Certificação independente	É considerado o mecanismo mais adequado para certificação	Não tem

#### 4.4-Considerações finais

A presente investigação, constituída de revisão bibliográfica, pesquisa de campo e análise crítica, permite as considerações que seguem.

1-Apesar de a amostragem da pesquisa, não ser de grande amplitude, é legítimo afirmar que os hotéis analisados não fogem à regra no que se refere ao *modus operandi* e à postura adotada frente ao meio ambiente, não se distinguem das outras centenas de hotéis localizados em Florianópolis. Pode-se considerar, portanto, que a atividade hoteleira é atividade com alto potencial impactante sobre o meio ambiente. Levando-se em conta os aspectos ambientais constatados nas visitas, bem como a identificação de total ausência de monitoramentos básicos, como os referentes ao consumo de água e energia em um hotel, percebe-se que o hoteleiro, **de forma geral**, não tem ciência dos impactos que produz e não considera a variável sócio-ambiental em nenhuma tomada de decisão.

2-O grande número de programas de certificação ambiental voltados para o turismo no mundo revela uma tendência mundial do mercado para produtos turísticos e serviços “verdes”. A iniciativa da ABIH em conceber o Programa Hóspedes da Natureza manifesta-se como atitude singularmente positiva e de vanguarda de um dos principais representantes do segmento hoteleiro no país.

3-É fato que o programa Hóspedes da Natureza, da mesma forma que o ISO14001, não garante que um hotel certificado não cause realmente impactos ambientais. Porém, é certo que os hoteleiros de hotéis certificados pela norma ISO14001 ou pelo programa Hóspedes da Natureza conhecem com detalhes os principais aspectos ambientais de seu negócio, monitoram esses aspectos e

conseguem visualizar oportunidades de crescimento, minimizando os impactos negativos e potencializando os positivos de sua operação. Apesar de não dar garantias totais de que um hotel certificado não polui o ambiente, esses programas contribuem significativamente para o avanço da conscientização e da responsabilidade ambiental por parte dos empresários, hoteleiros, funcionários, fornecedores e hóspedes.

4-Em relação à minimização dos impactos sócio-econômicos resultantes da atividade turística de um modo geral, os dois programas em análise colaboram intimamente. As adequações previstas e recomendadas pelos dois programas não contemplam melhorias nas distorções sócio-econômicas causadas na comunidade receptora pelo turismo. Não podemos de forma alguma, desconsiderar a significativa parcela de responsabilidade dos hotéis nesses impactos, já que fazem parte do produto turístico, promovem-no e dele se beneficiam.

5-Considerando a importância da sustentabilidade do turismo nas esferas social, econômica, e ambiental, os programas ISO14001 e Hóspedes da Natureza, com suas características atuais, contribuem apenas parcialmente para a promoção do desenvolvimento sustentável do turismo.

6- O programa Hóspedes da Natureza, por ser uma iniciativa nacional, ter maiores possibilidades de flexibilizações e ajustes (está em fase-piloto) do que o ISO14001 e ser direcionado a um segmento específico da indústria turística, apresenta um perfil mais adequado para participar de um futuro esquema internacional de certificação para turismo sustentável, já amplamente discutido por especialistas da área.

## 5-Referências bibliográficas

- ABREU, D.-*Os ilustres hóspedes verdes*. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- ANDRADE, B.A; TACHIZAWA, T.; CARVALHO, A.B.-*Gestão Ambiental-enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável*. São Paulo: Makroon Books,2000.
- ARAÚJO, M.C.C- *Sistemas de Gestão Ambiental nas atividades hoteleiras*. Trabalho de Conclusão de Curso. (Eng. Sanitária e Ambiental). Florianópolis: UFSC, 1999.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA da INDÚSTRIA DE HOTÉIS- *Informativo ABIH de Responsabilidade Ambiental*. Ano 1, No 000, 2001. [www.abih.com.br]
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR ISO14001- Sistemas de Gestão Ambiental: especificações e diretrizes para uso*. ABNT, Rio de Janeiro, 1996.
- AZEVEDO, T.-Tipos de Certificação para o Turismo. Palestra proferida no *VII Seminário Nacional-Turismo Sustentável na Mata Atlântica*. Florianópolis: Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica, 2001.
- BOO, E.-*Ecoturismo, potenciales y escollos*. Washington, D.C.: WWF e The Conservation Foundation, 1990.
- BOSH, M.-Water consumption in Mallorca, Spain. In: *Green Hotelier-Magazine of IHEI*. N°24, pág14-20, London, UK: Claire Baker Corporate Communications, 2001.
- COCOSSIS, H.-Tourism and sustainability: perspectives and implications. In *Sustainable Tourism*. Wallingford: CAB International, 1996.
- COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO-AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO-*NossoFuturo Comum*. Rio de Janeiro: Ed. da Fundação Getúlio Vargas, 1988.

- CORIOLOANO, L.N.- *Turismo com ética- Lazer em busca de uma sociedade sustentável*.  
Fortaleza: UECE, 1998
- EMBRATUR- Ranking da OMT de destino turístico mais demandado do mundo. Brasília.  
*Instituto Brasileiro de Turismo*. Disponível: [www.embratur.org.br](http://www.embratur.org.br). [15 de outubro de 2001]
- FELDMANN, F. Coordenador.-*Entendendo o Meio Ambiente-ISO14000 Sistema de Gestão Ambiental*. São Paulo: Secretaria de Estado do Meio-Ambiente (SMA), 1997.
- FERREIRA, F.A.C –*Turismo e desenvolvimento urbano: avaliação do impacto sócio-ambiental da atividade turística na Ilha de Santa Catarina*. Dissertação. (Mestrado em Geografia). Florianópolis: UFSC, 1992.
- FIORI, P.-Une analyse générale de l’impact touristique. In: *Espaces*. Paris:Edimpra, No 31, 1978.
- FORSBERG, M.C.S.- Certificação de Turismo Sustentável. Curso *Manejo em áreas de Conservação e Ecoturismo na Costa Rica: Lições de Desenvolvimento Sustentável* . Florianópolis: Instituto Synthesis, maio de 2001.
- GRANEMANN, G. L. M.- *Sustentabilidade Turística: Estudo da Capacidade de Carga de Áreas Turísticas*- Dissertação (Mestrado em Geografia). Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC-1999.
- HOJDA, R.G.-*ISO14000- Sistemas de Gestão Ambiental*. São Paulo: Fundação Carlos Alberto Vanzolini; Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 1999.
- HONEY, M.; ROME, A.- *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*. Institute for Policy Studies, 2001.

HUNTER, C.D.; GREEN, H.-*Tourism and the Environment: a Sustainable Relationship*.  
Londres: Routledge, 1996.

Jornal A NOTÍCIA. Florianópolis, 23 de setembro de 1999.

LAGO, P. F.- *Florianópolis: A polêmica urbana*. Florianópolis: Fundação Franklin Cascaes, 1996.

LINS, H.N.-*A sócio-economia do turismo: investigações sobre o crescimento turístico recente em Florianópolis e algumas de suas implicações*. Florianópolis. Departamento de Ciências Econômicas, UFSC, 1991.

IGNARA, L.R.-*Fundamentos do turismo*, São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2001.

MATHIESON, A; WALL, G.-*Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. Nova York: Longman Inc., 1982.

MOLINA E. S. – *Turismo y ecología* – 6ª ed. – México: Trillas,1998.

MORETTO NETO, L- *A atividade turística e o desenvolvimento sustentado*, Dissertação (Mestrado em Geografia) Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC, 1993.

OURIQUES, H.R.-*Turismo em Florianópolis: uma crítica à “indústria pós-moderna”*. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1998.

PELEGRINI FILHO, A . *Ecologia, Cultura e Turismo*, Campinas: Papirus, 1993.

RABAHY, W.A.- *Planejamento do turismo*.São Paulo: Loyola,1990.

RODRIGUES A. B. Org. - *Turismo e Ambiente –Reflexões e propostas* . São Paulo: Ed. Hucitec, 1997.

RUSHMANN, D.M.-*Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio-ambiente*. Campinas: Papirus,1997.

SALAZAR, S. *Certificação em Turismo*. Brasília: WWF-Brasil, 2001.

SANÁBRIA, R. Certificación en turismo. Palestra proferida no *VII Seminário Nacional-Turismo Sustentável na Mata Atlântica*. Florianópolis: Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica, outubro de 2001.

SANTOS, C.S.-*Planejamento Turístico e seus reflexos no processo de urbanização nas praias de Canasvieiras e Jurerê Internacional*. Dissertação (Mestrado em Geografia). Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC,1993.

SANTUR- Receitas anuais obtidas com o turismo em Santa Catarina. *Santa Catarina Turismo S.A.*- Gerência de Planejamento. Disponível:[www.santur.sc.gov.br](http://www.santur.sc.gov.br). [10 de outubro de 2001]

SOLDATELI, M. –*Oportunidades e riscos do turismo em Rancho Queimado: subsídios para o turismo sustentável*. Dissertação (Mestrado em Engenharia Ambiental), UFSC, Florianópolis, 1999.

SWARBROOKE, J. - *Turismo sustentável: conceitos e impactos ambientais*, vol.1; (tradução Margarete Dias Pulido). – São Paulo: Aleph,2000.

TRIGO, L.G.G. *Turismo e Qualidade: Tendências Contemporâneas*. Campinas: Papirus,1993

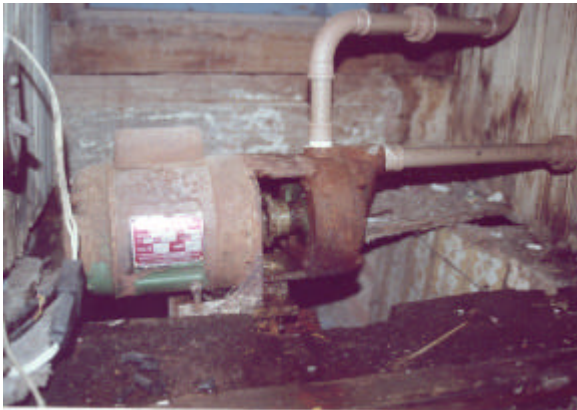
UNEP- What is Sustainable Tourism? *United Nations Environmental Program*. Disponível: [www.unepie.org/tourism](http://www.unepie.org/tourism) [12 de junho de 2001].

VALLE, C.E.-*Qualidade Ambiental: como se preparar para as normas ISO14000*. São Paulo: Pioneira, 1995.

## 6-Anexos

### Aspectos ambientais gerais da operação dos hotéis.

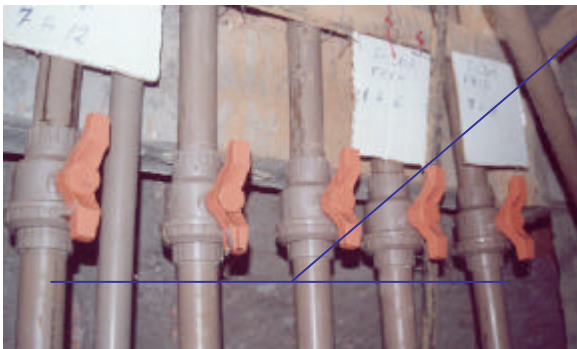
(Fotografias de situações problemas pontuais, identificadas nas visitas técnicas aos quatro hotéis situados na costa leste da Ilha de Santa Catarina).



Os quatro hotéis visitados, mesmo tendo acesso à rede de abastecimento de água da CASAN, utilizavam, quase que exclusivamente, a água de poços artesianos.



As fotos dessa página mostram que a água captada dos poços artesianos não passa em momento algum por hidrômetros. A inexistência de hidrômetros na tubulação de distribuição de água do reservatório central, e nas tubulações de distribuição de água para os diversos setores do hotel, impossibilita um monitoramento geral e setorizado do consumo de água pelo estabelecimento. Os hoteleiros não têm idéia de quanto consomem de água ou de quanto descartam de efluentes.







Como mostra a foto ao lado, constatou-se, nas visitas, que em todos os hotéis, sem exceção, as unidades habitacionais e os banheiros sociais apresentam torneiras cujas vazões são superiores às necessárias, causando desconforto para o usuário e desperdício de água. A utilização de redutores de vazão ou torneiras automáticas aumenta o conforto do hóspede e ajuda a combater o desperdício de água.



Poucas unidades habitacionais e banheiros sociais possuem equipamentos sanitários que demandam baixo consumo de água. Este tipo de válvula de descarga consome em média 12 litros de água por acionamento. No mercado existem equipamentos similares (vasos com caixa acoplada ou vasos VCR- volume de descarga reduzido) cuja demanda é de 6 litros por acionamento.



Apesar de possuírem grandes telhados e calhas coletoras, nenhum dos hotéis armazena e aproveita, para usos secundários, a água de chuva.



A foto ao lado mostra uma caixa de passagem e armazenamento dos efluentes dos chuveiros dos apartamentos de um dos hotéis. Deste reservatório os efluentes são bombeados para níveis mais elevados do terreno onde são tratados através de sistemas de fossas sépticas, e dispostos no solo através de sumidouros.



A foto ao lado mostra o local em que efluentes da lavanderia são despejados, tal reservatório se assemelha a um sumidouro comum com grandes dimensões (segundo a gerência com cerca 10 metros de profundidade). Nas duas situações representadas pelas primeiras fotos dessa página, pode-se, através de simplificado tratamento, reutilizar esses efluentes para usos secundários. (irrigação de jardins, lavagem de pátios, etc).



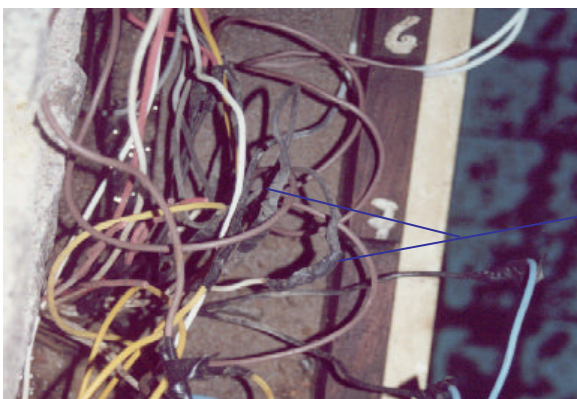
A foto ao lado, tirada no hotel de grande porte, mostra o único medidor de consumo elétrico, revelando que em um hotel com quase 100uh's e amplas áreas sociais não existe possibilidade de monitorar setorialmente o consumo de energia elétrica. O monitoramento setorial do consumo de eletricidade permite ao hoteleiro identificar desperdícios de energia, construir indicadores e determinar metas de redução.



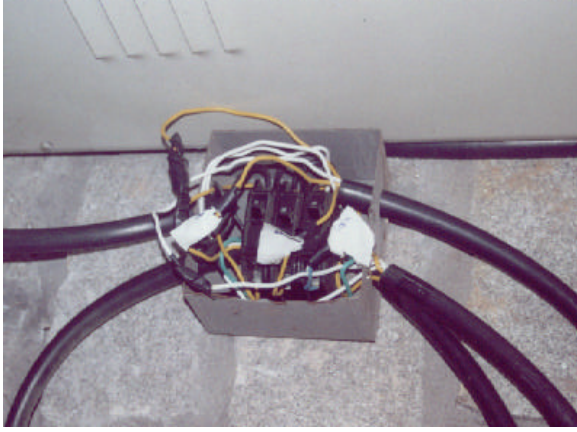
As duas primeiras fotos dessa página mostram uma situação identificada em todos os hotéis visitados: luzes acesas desnecessariamente. Além de um forte trabalho de conscientização dos funcionários, os banheiros sociais, corredores e demais dependências que não ficam permanentemente ocupadas devem possuir sensores de presença. Iniciativas como esta minimizam o consumo de energia e proporcionam maior conforto aos hóspedes.



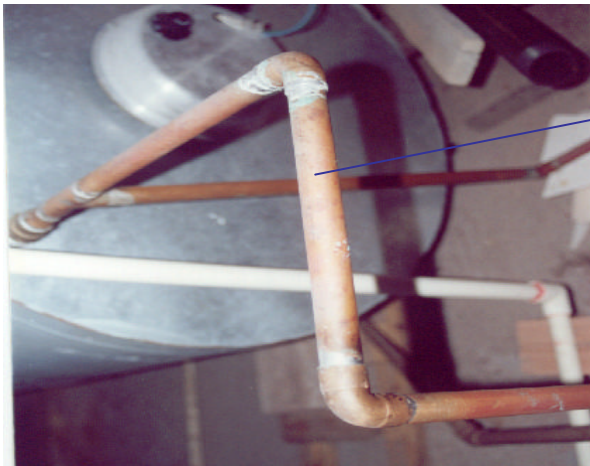
Idem anterior



A foto ao lado e a próxima foto (página seguinte) também representam uma situação identificada várias vezes em todos os hotéis visitados. Conexões de fios elétricos inadequados e suscetíveis a curto-circuito podem provocar fugas de energia (desperdício) e acidentes.



Idem anterior.



A foto ao lado e a foto abaixo mostram que os tubos condutores de água quente, aquecidas por painéis solares (foto ao lado) e por aquecedores a gás (foto abaixo), não possuem isolamento térmico. A inexistência destes isolantes, verificado em todo os hotéis, faz com que ocorram desperdícios no consumo de gás e de energia elétrica.



Idem anterior



Em Florianópolis o ar condicionado é utilizado essencialmente para refrigerar a temperatura ambiente. Para que o equipamento funcione com maior eficiência, diminuindo a temperatura ambiente homogeneamente e com menor consumo de energia, o mesmo deve ser instalado na parte superior da parede, diferentemente do que mostra a foto ao lado.



Nenhum dos hotéis visitados monitora a geração de resíduos sólidos ou armazenam adequadamente para serem coletados pela empresa de limpeza urbana. A foto ao lado e a abaixo revelam esta situação.



Idem anterior



Quando questionados, todos os hoteleiros afirmaram não priorizar produtos a granel, reutilizáveis (esquema de refil), com pouca embalagem. As “amenities”, (sabonetes, shampoos etc) disponibilizadas aos hóspedes são descartáveis e as embalagens vazias não são reutilizadas nem recicladas.



A foto ao lado é uma montagem de três fotos tiradas, no hotel de grande porte, em um mesmo depósito sem nenhuma divisória que separe produtos químicos (herbicidas, desinfetantes e óleos combustíveis) dos alimentos.



Idem anterior (hotel de pequeno porte).  
Desinfetantes, inseticidas armazenados juntamente com alimentos.