



ESCOLA SUPERIOR DE CONSERVAÇÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

COSTA DO CACAU: MEIOS DE HOSPEDAGEM, SUSTENTABILIDADE E
SUBSIDIOS PARA ESTABELEECER O PONTO DE EQUILIBRIO AMBIENTAL

Por

PAULO ROBERTO BARBOSA SILVA

SERRA GRANDE, 2010



ESCOLA SUPERIOR DE CONSERVAÇÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

**COSTA DO CACAU: MEIOS DE HOSPEDAGEM, SUSTENTABILIDADE E
SUBSIDIOS PARA ESTABELECEER O PONTO DE EQUILIBRIO AMBIENTAL**

Por

PAULO ROBERTO BARBOSA SILVA

COMITÊ DE ORIENTAÇÃO

PROF.Dr Claudio Valladares Padua

PROF.Dr Zysman Neimam

PROF. MSc João Carlos Pádua

**TRABALHO FINAL APRESENTADO AO PROGRAMA DE MESTRADO
PROFISSIONAL EM CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE E DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL COMO REQUISITO PARCIAL À OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE
EM ECOLOGIA**

Ficha Catalográfica

Sobrenome, Nome

Título, Ano. XX pp.

Trabalho Final (mestrado): IPÊ – Instituto de Pesquisas ecológicas

1. Palavra chave 1

2. Palavra chave 2

3. Palavra chave 3

I. Escola Superior de Conservação Ambiental e Sustentabilidade, IPÊ

BANCA EXAMINADORA

LOCAL E DATA

Prof. Dr. Claudio Valladares Padua

Prof. Dr. Zysman Neimam

Prof. Dr. Christoph Knogge

Aos meus pais, Aurenice e João, por me fazerem Paulo.

As minhas filhas, parte de um sonho realizado.

Aos meus colegas de trabalho, pela compreensão e ajuda.

Dedico.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a DEUS pelo dom da vida.

Ao IPE e a ESCAS pela oportunidade.

Aos meu orientadores, professores Dr Cláudio Pádua pela serenidade, ao Dr Zysman Neiman que segurou em minha mão e disse: vamos juntos, ao MSc e amigo João Carlos Pádua, guia forte que me acolheu em seu lar, me orientando e incentivando.

Aos professores doutores Cristiana Martins e Alexandre Uezo, pelo compartilhamento constante de suas experiências, disponibilidade e cooperação.

Ao Sr Paraiso, amigo, companheiro e incentivador de todos.

A todos meus amigos que contribuíram de alguma forma para a realização dessa pesquisa.

Aos Institutos Floresta Viva e Arapyáú, pelo compromisso com as pessoas e natureza.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	v
LISTA DE TABELAS.....	3
LISTA DE QUADROS.....	4
LISTA DE FIGURAS.....	5
LISTA DE ABREVIACÕES.....	6
RESUMO.....	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUÇÃO.....	10
<i>1.1 – Desenvolvimento sustentável: do Discurso à prática.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2 – Impactos econômicos, sociais e ambientais.....</i>	<i>13</i>
<i>1.3 – Indicadores de desenvolvimento sustentável.....</i>	<i>15</i>
<i>1.4 – Objetivo.....</i>	<i>17</i>
<i>1.5 – Método de Pesquisa.....</i>	<i>17</i>
CAPÍTULO 1 - HOTELARIA: História e desenvolvimento sustentável.....	18
1.1 Histórico Hoteleiro.....	18
1.2 Hospedagem e desenvolvimento sustentável.....	21
1.3 Implantação e adequação de infra-estrutura.....	24
1.4 Meios de hospedagem tradicionais x <i>ecolodges</i>	27
CAPÍTULO 2 - GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	30
2.1 A imagem e sua conceituação.....	30
2.2 Os problemas ambientais e seus impactos sobre a hotelaria.....	32
2.3 Responsabilidade ambiental aplicada na hotelaria.....	33
CAPÍTULO 3- INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	38
3.1 A Ecoeficiência em empreendimentos hoteleiros	38
3.2 Certificações.....	45
3.2.1 Algumas certificações existentes e suas características.....	50
3.3. Contraponto na certificação turística.....	59
CAPÍTULO 4- COSTA DO CACAU: TURISMO E MEIO AMBIENTE.....	61
4.1 Caracterização.....	61

4.2. Quadro Ambiental da Costa do Cacau.....	62
4.3. Vocação para o turismo.....	66
5. CONSIDERAÇÕES.....	67
6. RECOMENDAÇÕES.....	71
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Área de cobertura vegetal da Costa do Cacau.....	63
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Comparativo entre os meios de hospedagem tradicionais e Ecolodges.....	29
Quadro 2 – Principais aspectos e impactos ambientais na operação de meios de hospedagens.....	37
Quadro 3 – Separação do lixo pelas cores.....	41
Quadro 4 - matriz para revisão de avaliação do impacto ambiental para o desenvolvimento turístico.....	56

|
| LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fragmentos de floresta primária no Parque Municipal de Nova
Esperança (Ilhéus), e na APA de Itacaré Serra Grande..... 65

LISTA DE ABREVIACÕES

ABIH	Associação Brasileira da Industria Hoteleira
APA	rea de Proteção Ambiental
B & B	Bed and Breakfast
BAHIATURSA	Empresa de turismo da Bahia
BID	Banco Interamericano do Desenvolvimento
BNB	Banco do Norte do Brasil
CBTS	Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável
CNUMAD	Conferência da Nações Unidas sobre o Meio Ambiente
DBO	demandado Bioquímica por Oxignio
DDF	Departamento de Desenvolvimento Florestal
EAA	Ecotourism Association of Australia
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
HVS	Global Hospitality Services
IEB	Instituto de Estudos Brasileiros
IH & RA	Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes
IHEI	International Hotels Environmental Initiative
ISO	International Organization for Standardization
NAFTA	North American Free Trade Agreement
NBR	denominação de norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
NEAP	Nature and Ecotourism Accreditation Program
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONG	Organização Não-Governamental

PATA	Pacific Asia Travel Association
PCTS	Programa de Certificação em Turismo Sustentável
PEA	Ponto de Equilíbrio Ambiental
PL	Produção Limpa
PRODETUR/NE	Programa de Desenvolvimento do Turismo do Nordeste
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
TL	Tecnologia Limpa
UH	Unidade Habitacional
UNEP	Programa da Nações Unidas para o Meio Ambiente
WTTC	World Travel & Tourism Council
WWF	World Wildlife Fund

RESUMO

Resumo do Trabalho Final apresentado ao Programa de Mestrado Profissional em Conservação da Biodiversidade e Desenvolvimento Sustentável como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ecologia

COSTA DO CACAU: MEIOS DE HOSPEDAGEM, SUSTENTABILIDADE E SUBSIDIOS PARA ESTABELEECER O PONTO DE EQUILÍBRIO AMBIENTAL

Por

PAULO ROBERTO BARBOSA SILVA

Maio - 2011

Orientador: Prof. Dr. Claudio Valladares Padua

Nas ultimas décadas a temática sobre sustentabilidade tem sido motivo de pesquisa nas diversas esferas do setor produtivo. A questão ambiental, muitas vezes serve como um “atrativo” ou “apelo” para chamar a atenção para divulgar ou vender produtos e serviços. Nos meios de hospedagem essa realidade não é diferente, alguns meios de hospedagem utilizam o fato de estarem situados em áreas afastadas dos centros urbanos para “vestirem” a roupagem de sustentáveis. Através de pesquisa bibliográfica, este estudo apresenta práticas, certificações e instrumentos legais, que embora se constuam em instrumentos importantes estão longe de um consenso. Ao final desta pesquisa, além de apresentar recomendações é proposta a criação de um Ponto de Equilíbrio Ambiental para os meios de hospedagem da Costa do Cacau na Bahia.

ABSTRACT

Abstract do Trabalho Final apresentado ao Programa de Mestrado Profissional em Conservação da Biodiversidade e Desenvolvimento Sustentável como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ecologia

COSTA DO CACAU: MEIOS DE HOSPEDAGEM, SUSTENTABILIDADE E SUBSIDIOS PARA ESTABELEECER O PONTO DE EQUILÍBRIO AMBIENTAL

By

Paulo Roberto Barbosa Silva

Maio - 2011

Advisor: Prof. Dr. Cláudio Valladares Pádua

In recent decades the issue of sustainability has been a research topic in various spheres of the productive sector. Environmental issues often serves as an "attractive" or "appeal" to draw attention to disclose or sell products and services. In reality this means hosting is no different, some lodging facilities use the fact that these are located in areas remote from urban centers to "dress" the guise of sustainable. Through literature, this study presents practices, certifications and legal instruments, that although there are important instruments in constuam far from a consensus. At the end of this research, and present recommendations is proposed to create a Point Balanced Environment for lodging facilities Coast Cocoa in Bahia.

I INTRODUÇÃO

O reconhecimento internacional da interdependência da questão ambiental com o processo de desenvolvimento impôs, no âmbito governamental dos países, a necessidade de se avaliar as implicações ambientais no planejamento e a sua devida compatibilização com os propósitos de um desenvolvimento socialmente justo e ecologicamente sadio: o desenvolvimento sustentável. A Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento – CNUMAD consagra essa percepção, ao fazer constar nos seus princípios que “o desenvolvimento deve ser promovido de forma a garantir as necessidades da presente e futura geração” (Princípio Três da Declaração do RIO-92), ou seja, o desenvolvimento sustentável, da mesma forma que “a proteção ambiental deve ser considerada parte integrante do processo de desenvolvimento” (Princípio Quatro). A conjugação desses dois princípios exprime a perspectiva do conceito de Desenvolvimento Sustentável: enfatiza-se que a gestão dos recursos ambientais se insere como base de sustentação do processo de desenvolvimento, tornando-se uma questão fundamental no seu ordenamento.

No Brasil, a Política Nacional de Meio Ambiente, instituída pela Lei 6.938/81, introduz essa nova abordagem de gestão ambiental no país, preconizando, entre os seus objetivos, a necessidade de compatibilizar o processo de desenvolvimento com os requisitos de uma sadia qualidade do ambiente. Reforçando essa perspectiva, foram estabelecidos alguns dispositivos na Constituição Federal, atribuindo ao poder público a responsabilidade pela gestão ambiental (C.F., art. 225) e definindo que a ordem econômica será regida, entre outros princípios, pelo da defesa da qualidade ambiental (C.F., art. 170). É a partir daí, que várias organizações e empresas começaram a demonstrar compromisso com a questão ambiental, entretanto, mais por razões econômicas que pela atitude simples de preservar (RUSCHMAN, 2000).

Visando a questão ambiental como uma oportunidade competitiva, a empresa tem mais chances de lucrar e sobreviver e é dando ênfase a essa oportunidade de lucro que se pode controlar melhor os danos ambientais causados ao meio (KINLAW, 1997). Agressões ao meio ambiente podem trazer prejuízos muitas vezes irreversíveis

a um núcleo turístico (PETROCCHI, 1998); daí a importância de que o turismo seja embasado na sustentabilidade. Porém, o desenvolvimento do turismo sustentável nos países emergentes constitui um obstáculo, já que os próprios governos não são sustentáveis (SWARBROOKE, 2000).

Segundo Lage e Milone (2004), os impactos são bilaterais quando uma atividade econômica gera um novo produto e nem sempre os efeitos negativos são detectados. Em contrapartida a idéia de crescimento local é exagerada quando se fala de um novo empreendimento hoteleiro. Entretanto, há um número crescente de empresas hoteleiras que tentam lidar com os impactos negativos dessa atividade econômica, em sua maioria, ambientais, e às vezes transformam seu empreendimento turístico em ecoturístico, que, para Silva e Coutinho, *apud* Dias, (2003), designa a modalidade do turismo fundada na proposta do desenvolvimento sustentável.

I.1 - Desenvolvimento sustentável: do discurso à prática

Ao longo do século XX o relacionamento entre homem e o planeta que o sustenta passou por uma profunda transformação (Brugger, 1994), modificando a relação do homem com a natureza, sobretudo sua percepção dos problemas ambientais.

De acordo com Brugger (1994), a preocupação em conter o uso abusivo dos recursos ambientais é bem antiga. Pode-se expor que historicamente, existiram amantes da natureza e visionários a frente de seu tempo em relação às questões ambientais.

Lago e Pádua (1984), afirmam que já havia no século XIX, entre naturalistas e artistas, um movimento para conter a destruição das matas naturais. Pádua (1998) ressalta que no Brasil Colonial a destruição das matas nativas já provocava reflexões e denúncias de pessoas comuns, intelectuais e religiosos.

Apesar dos graves problemas ambientais do século XIX relacionados à poluição industrial, um dos motivos pelos quais a preocupação ambiental não surgiu naquela época de forma mais explícita foi o fato de a degradação ambiental afetar principalmente os trabalhadores, sendo somente no século XX que esses problemas alcançaram também as classes mais favorecidas economicamente (LAGO; PÁDUA, 1984).

No período após a Segunda Grande Guerra, teve início uma série de mudanças de valores, inspirando um volume de iniciativas sociais concretas no sentido de reagir e apresentar alternativas aos problemas causados pela degradação ambiental D'Amato; Leis, 1998, *apud* Camargo, (2003). Pode-se constatar que uma verdadeira revolução de valores vem se processando nos últimos 50 anos em relação às questões ambientais. Esses autores afirmam que nos anos de 1950 emergiu o ambientalismo dos cientistas; nos anos 60, o das Organizações não-governamentais (ONG); nos anos de 1970, o dos atores políticos e estatais; e nos anos de 1980, o dos atores vinculados ao sistema econômico. Os anos de 1990 caracterizam-se por um movimento

ambientalista projetado sobre as realidades locais e globais, abrangendo os principais espaços da sociedade civil, do estado e do mercado.

Introduzido na década de 80 e amplamente divulgado pelo relatório denominado *Nosso Futuro Comum* (BRUGGER, 1994), o termo desenvolvimento sustentável demorou quase uma década para ser amplamente conhecido nos círculos políticos, o que foi consolidado com a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (RIO-92), realizada na cidade do Rio de Janeiro.

Segundo Veiga (1998), *apud* Camargo, (2003), foi na Rio-92 que todas as organizações internacionais sacramentaram o desenvolvimento sustentável como expressão normativa do vínculo biunívoco e indissolúvel que deveria existir entre crescimento econômico e meio ambiente, produzindo a sensação de um histórico salto qualitativo. Tudo indicava que governos e movimentos sociais haviam definitivamente optado por um meio-termo, deixando de lado tanto o otimismo cornucopiano dos idolatras do crescimento, quanto o pessimismo malthusiano acerca do esgotamento dos recursos naturais (CARMARGO, 2003).

Na Rio-92 estabeleceu-se pela primeira vez bases para alcançar o desenvolvimento sustentável em escala global, fixando direitos e obrigações individuais e coletivas, no âmbito do meio ambiente e do desenvolvimento. Um dos resultados da Rio-92, a Agenda 21, é sobretudo um plano de ação para alcançar os objetivos do desenvolvimento sustentável (BARBIERI, 1997).

I.2 - Impactos econômicos, sociais e ambientais

Ao longo da história o homem utilizou os recursos naturais e gerou resíduos com um baixíssimo nível de preocupação, mas foi a partir da década de 1960 que começou a mudar essa situação (MOURA, 2002), pois houve uma intensificação do crescimento econômico mundial, gerando maiores problemas e tornando-os mais visíveis (DIAS, 2003). Ainda na década de 1960, profissionais de diferentes países se reuniram em Roma para prevenir e analisar os riscos de um crescimento contínuo, lastreado nos

recursos naturais finitos (VALLE, 2000). O resultado foi à constatação de que a sustentabilidade do planeta estava gravemente abalada. Nessa mesma época surgiram os primeiros movimentos ambientalistas, motivados pela contaminação das águas nos países industrializados e a publicação do livro “*Silent Spring*” por Rachel Carson, que gerou uma enorme repercussão na opinião pública (DIAS, 2003). Essa obra foi escrita com o objetivo de alertar as pessoas e incentivá-las a reagir contra o abuso de pesticidas químicos.

Ao reconhecer claramente a interdependência entre as questões ambientais, socioculturais e econômicas, o desenvolvimento sustentável pretende alcançar a conservação e a melhoria das condições ambientais, o atendimento às necessidades humanas básicas, a igualdade de direitos para gerações atuais e futuras e a melhoria da qualidade de vida para todos os povos (INSKEEP, 1991)

Acesso a serviços básicos, água limpa e tratada, ar puro, serviços médicos, proteção, segurança e educação pode ou não estar relacionado com os rendimentos ou a riqueza da sociedade (BELLEN, 2007). Para Sachs (1997), a sustentabilidade social refere-se a um processo de desenvolvimento que leve a um crescimento estável com distribuição equitativa de renda, gerando com isso, a diminuição das atuais diferenças entre os diversos níveis na sociedade e a melhoria das condições de vida das populações.

Segundo Buarque (2003), o desenvolvimento sustentável é o processo de mudança social e elevação das oportunidades da sociedade, compatibilizando, no tempo e no espaço, o crescimento e a eficiência econômicos, a conservação ambiental, qualidade de vida e a equidade social, partindo de um claro compromisso com o futuro e a solidariedade entre gerações. Esse conceito contém três grandes conjuntos interligados e com características e papéis diferentes no processo de desenvolvimento:

- I. A elevação da qualidade de vida e equidade social constituem objetivos centrais do modelo de desenvolvimento, orientação e propósito final de todo esforço de desenvolvimento a curto, médio e longo prazo.

- II. A eficiência e o crescimento econômico constituem pré-requisitos fundamentais, sem os quais não é possível elevar a qualidade de vida com equidade – de forma sustentável e continuada – representando uma condição necessária, embora não suficiente, do desenvolvimento sustentável.
- III. A conservação ambiental é um condicionante decisivo da sustentabilidade do desenvolvimento e da manutenção, a longo prazo, sem o qual não é possível assegurar qualidade de vida para as gerações futuras e a equidade social de forma sustentável e contínua no tempo e no espaço.

I.3 – Indicadores de Desenvolvimento Sustentável

Os indicadores de sustentabilidade ambiental constituem-se, sem dúvida, em fortes aliados às atividades de monitoramento de processos que regem a dinâmica de sistemas ambientais. Apesar do reconhecimento de sua importância, um dos maiores obstáculos a ser superado para a sua efetiva utilização é o da definição de valores de referência, ou faixa de valores, dentro das quais um determinado indicador pode ser considerado aceitável. Como consequência, sua utilização para a avaliação de impactos ambientais e políticas públicas ainda é limitada. A falta de conhecimento profundo sobre variáveis com potenciais a se tornarem indicadores de sustentabilidade, impede que esses valores sejam estabelecidos, dificultando sua adoção. Essa carência tem raízes na ausência de pesquisas básicas, não sendo exclusiva dos países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento (BELLEN, 2007).

Ainda segundo Bellen (2007), o objetivo dos indicadores é agregar e quantificar informações de modo que sua significância fique mais aparente. Eles simplificam as informações sobre fenômenos complexos tentando melhorar com isso o processo de comunicação. Indicadores podem ser quantitativos ou qualitativos, existindo autores que defendem que os mais adequados para a avaliação de experiências de desenvolvimento sustentável deveriam ser mais qualitativos em função das limitações explícitas ou implícitas que existem em relação a indicadores simplesmente numéricos. Entretanto, em alguns casos, avaliações qualitativas podem ser transformadas numa notação quantitativa.

Um critério geral para a seleção de indicadores é que estes devem ser capazes não apenas de sinalizar a existência de uma degradação no sistema, mas também de advertir sobre eventuais perturbações potenciais (MARQUES *et al.*, 2003).

O próprio processo de desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade deve contribuir para uma melhor compreensão do que seja exatamente desenvolvimento sustentável. Os processos de desenvolvimento e avaliação são paralelos e complementares. O trabalho com os indicadores de sustentabilidade pode ajudar a enxergar as ligações dos diferentes aspectos do desenvolvimento dentro dos vários níveis em que eles coexistem e apreciar a complexa interação entre as suas diversas dimensões (DAHL, 1997, *apud* BELLEN, 2007).

Segundo Drew (2002), citando Toews (1987), pode-se distinguir quatro categorias principais de indicadores:

- I. Indicadores gerais (estado geral do sistema);
- II. Indicadores de diagnóstico (porque mostra sinais de degradação);
- III. Indicadores de estimativa de risco (fatores que conduzem, com alta probabilidade, ao desenvolvimento não-sustentável).
- IV. Indicadores de *fitness* (robustez).

De acordo com Bellen (2007) os indicadores devem possuir as seguintes características:

- Aplicáveis em um grande número de sistemas ecológicos, sociais e econômicos.
- Mensuráveis e de fácil medição.
- De fácil obtenção e de baixo custo.
- Concebidos de tal forma que a população local possa participar de suas medições, ao menos no âmbito da propriedade.
- Sensíveis às mudanças do sistema e indicar tendências.
- Representar os padrões ecológicos, sociais e econômicos de sustentabilidade.

- Permitir o cruzamento com outros indicadores.

I. 4 – Objetivo

Diante do contexto apresentado até aqui, das características culturais, econômicas e ambientais da região onde está inserido o presente trabalho – Costa do Cacau, Bahia – e da relação entre atividades econômicas e impactos ambientais, a presente pesquisa tem como objetivo geral fornecer subsídios para que os empreendedores do setor de hospedagem do litoral da Costa do Cacau (BA), elaborem indicadores aplicáveis a seus empreendimentos estabeleçam o Ponto de Equilíbrio Ambiental, isto é, indicadores que permitam o crescimento da sua empresa e ao mesmo tempo administre os impactos causados ao ambiente que o cerca.

I.5 – Método da Pesquisa

O procedimento de análise utilizado na pesquisa foi o método bibliográfico, baseado na contribuição de diversos autores que já abordaram a questão (NASCIMENTO, 2002).

O método de pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas e/ou revisão de literatura de obras e documentos, materiais elaborados com a finalidade de serem lidos, em sua maioria, livros e artigos científicos (GIL, 1999).

CAPÍTULO 1

HOTELARIA: HISTORIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1.1 HISTÓRICO HOTELEIRO

Na Europa, ao longo do século XIX, os hotéis começaram a passar por mudanças significativas, como a inclusão de banheiros em todos os quartos e mais tarde o telefone, ainda houve outras facilidades que foram agregadas para aumentar o conforto e agradar os hóspedes (ALCÂNTARA, 1976, *apud* PIRES, 2001).

No ano de 1870, foram organizadas as primeiras informações reservadas dos hóspedes para melhor satisfazê-lo durante sua estada. Tal iniciativa tornou a figura de César Ritz lendária (FÚSTER, 1971, *apud* PIRES, 2001).

No Brasil, no início do século XIX a prestação de serviços ainda era realizada de maneira precária. O grande responsável por este fato foi a ainda vigente mentalidade escravista que acabava por transformar em degradante tudo o que fosse trabalho que anteriormente seria realizado por escravos. Sendo assim, servir a outros era trabalho para negros e não para “fidalgos”.

Pires (2001) relata inúmeros casos de estrangeiros que por aqui passaram nessa época e comentam da má qualidade dos serviços aqui oferecidos, mesmo depois de passada uma década da chegada da corte. E mesmo com a má qualidade dos serviços, Leithold e Rango (1966) *apud* PIRES, (2001) apontam os preços extravagantes cobrados pelos raros estabelecimentos, que eram classificados como péssimos.

A hotelaria nacional só deu indícios de melhora, quando alguns estrangeiros em trânsito ou que residiam temporariamente no país, passaram a abrir casas de pastos e pequenas estalagens. Porém, tais estabelecimentos atendiam apenas a estrangeiros.

Para os viajantes nacionais, haviam poucas estalagens e a maioria delas não passavam de casas de família comum (KIDDER, 1980, *apud* PIRES, 2001).

Entretanto, durante o século XIX, a maioria dos viajantes contava com a hospitalidade brasileira para garantir acomodações, principalmente quando saíam da Corte. Sendo geralmente bem recebidos onde quer que passassem, principalmente aqueles com um poder aquisitivo maior ou que portassem alguma carta de recomendação de algum parente ou conhecido de alta confiança da família hospitaleira.

Com isso, as hospedagens acabaram por demorar mais para evoluir seus serviços e eram utilizadas em sua maioria por tropeiros ou viajantes desvalidos, ou seja, sem conhecidos socialmente respeitados ou quem os indicassem. As hospedarias da época eram reconhecidas pela improvisação e maus serviços.

Alguns estabelecimentos da época ainda praticavam a venda casada, onde a hospedagem só era fornecida se o viajante contratasse algum outro serviço. Nesse caso, a hospedagem não era cobrada e os aposentos eram piores do que os das hospedarias normais, uma vez que estes eram cedidos como cortesia.

E foi somente em 1870 que a hotelaria nacional começou a apresentar uma fisionomia mais moderna, porém estas medidas só se estendiam aos estabelecimentos da Corte. Não se preocupando somente com as acomodações físicas, mas também em agradar aos hóspedes ou aos clientes que utilizavam seus serviços.

Foi nesta época que começaram a surgir os primeiros estabelecimentos hoteleiros, mercedores da denominação, na cidade de São Paulo (TRIGO, 1991). Porém, mesmo com o retardo no aparecimento dos primeiros hotéis, Pires (2001) aponta o rápido desenvolvimento da hotelaria paulista, que em 1873 já contava com cinco hotéis de melhor nível.

Kidder (1980) *apud* Pires, (2001), assinala a dificuldade de saber o momento em que a hotelaria moderna surgiu no país, não podendo constatar com precisão o

momento em que a estalagem e o hotel começaram a se distanciar um do outro. Mas o que se sabe é que isso só foi possível através da abertura de diversos estabelecimentos por estrangeiros.

Atualmente, no mundo todo se pode encontrar diversos tipos de hospedagens, cada qual suprimindo um tipo de necessidade, não significando que os serviços prestados sejam ruins, mas sim diferentes. Weissinger (2001) apresenta diferentes tipos de hospedagens, os B & B (*Bed and Breakfast*) e pensões que oferecem café da manhã e algumas vezes um banheiro comum; albergues, que possuem quartos coletivos e são utilizados em sua maioria por estudantes; hotéis situados em estabelecimentos históricos reabilitados; *campings*, onde se pode acampar; além dos tradicionais hotéis e motéis. E ainda há os hotéis temáticos que vem crescendo atualmente.

Considera-se meio de hospedagem, segundo o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagens (EMBRATUR, 2002 a), aquele licenciado para tal atividade, explorado por empresa hoteleira e que se relacione com os hóspedes por contrato de hospedagem. Os meios de hospedagens devem oferecer no mínimo: alojamento em UH's (unidades habitacionais); serviços de portaria/recepção; guarda bagagens e objetos; conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas; instalações e equipamentos. Além disso, devem seguir os padrões estabelecidos no Art. 7º, do referido regulamento, que trata de posturas legais, aspectos construtivos, equipamentos, instalações, serviços e gestão. Este regulamento tipifica os meios de hospedagens como sendo: hotel, hotel histórico, hotel de lazer e pousada.

Ruschmann (2001) classifica acampamentos, albergues, pensões, quartos em casa de família, residências secundárias, motéis, além de hotéis e pousadas como alojamentos para o turismo.

A Deliberação Normativa 487/02 da EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo - classifica empresa hoteleira como a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagens que tenham em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira.

1.2 Hospedagem e desenvolvimento sustentável

O setor hospedagem turística é comumente percebida como uma alternativa para o desenvolvimento das sociedades, em particular daquelas situadas nos chamados países periféricos. Discursos e plataformas políticas costumam estabelecer uma relação de causalidade entre esses dois fenômenos sociais, como se as atividades turísticas necessariamente conduzissem ao desenvolvimento das sociedades. Assim, o turismo é apresentado como solução para as diversas mazelas sociais, em especial aquelas relacionadas a escassas possibilidades de emprego e tudo que dele decorre, como a garantia de direitos sociais fundamentais, o acesso a bens serviços e a melhoria das condições de vida. No senso comum, a idéia de desenvolvimento parece evidente por si mesma, é uma dessas noções que se assume como verdadeira em razão do seu uso generalizado e do seu significado aparentemente claro. No entanto, ao analisar a produção intelectual sobre o termo, percebe-se que este vem adquirindo novos significados e que seu uso se caracteriza por forte ambiguidade.

Com a crise econômica e social vivenciada pelo mundo capitalista, a partir da segunda metade do século XX, esta noção é colocada em xeque, o que leva a novas reformulações com a incorporação do paradigma da sustentabilidade. A expressão passa, então, a vir sempre acompanhada de um adjetivo – humano, sustentável, sustentado, includente, local, alternativo, endógeno, ecodesenvolvimento, etnodesenvolvimento etc. A experiência histórica do capitalismo mostrou sinais de declínio, a partir da década de 1960, com o início de uma crise de reprodução que se estende até os dias atuais e se manifesta, entre outros fatores, na dificuldade de inserção dos indivíduos no mundo do trabalho e na perspectiva de esgotamento dos recursos naturais. Kraychete (2008, p. 1138) mostra que em 1960, nos países desenvolvidos, as tendências declinantes de alguns indicadores que medem o desempenho da economia – a exemplo do produto interno bruto, dos investimentos realizados, do índice de ocupação, da capacidade produtiva instalada e da ocupação

da mão de obra – já apontavam para proximidade do fim dos “anos dourados do capitalismo”.

A crise econômica instaurada leva ao questionamento do próprio sistema capitalista e dos pilares que lhes dão sustentação, em particular o modelo de desenvolvimento perseguido pelos países, baseado na industrialização, no consumo de massa e na utilização intensiva dos recursos naturais. Neste contexto, as demandas e as críticas formuladas pelo movimento ambientalista, ao questionar a degradação ambiental decorrente dos modelos econômicos de desenvolvimento adotados, levantam novas questões acerca do desenvolvimento das sociedades contemporâneas (DIAS, 2003). Assim, a preservação ambiental, compreendida em suas vertentes natural e sociocultural, se incorpora a outras perspectivas sociais e econômicas já presentes no debate acerca do desenvolvimento. As discussões sobre preservação ambiental extrapolam as esferas regionais e nacionais e ganham contornos transnacionais, transformando o meio ambiente numa nova e importante questão política mundial (MARTINS, 2003).

Expressões como ecodesenvolvimento, desenvolvimento sustentável e etnodesenvolvimento ganham visibilidade nos fóruns de discussões de segmentos dos movimentos sociais, bem como de parte da academia e de alguns setores do Estado, empenhados na busca de um modelo de gestão territorial mais inclusivo e participativo, com diretrizes conceituais e práticas que reflitam os interesses de categorias sociais historicamente excluídas dos processos decisórios nacionais e globais. Aos poucos, essas expressões vão sendo incorporadas às acepções do mundo contemporâneo. As declarações e documentos produzidos pelo *trade* turístico em eventos patrocinados por organizações internacionais, como a Organização Mundial do Turismo (OMT) e o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (*World Travel & Tourism Council – WTTC*), expressam a crescente preocupação com os efeitos negativos da atividade e a necessidade de construção de um novo modelo, que incorpore as discussões articuladas em torno da noção de sustentabilidade.

Entre os documentos, gerados sobre o turismo, destacam-se: a Declaração de Manila sobre o Turismo Mundial (1980), a Declaração de Direitos e Código do Turista de Sófia (1985), a Declaração de Turismo de Haya (1989), a Carta do Turismo Sustentável de Lanzarote (1995), a Agenda 21 para o setor de Viagens e Turismo (1993) e o Código Ético Mundial para o Turismo de Santiago do Chile (1999). A declaração de Manilla (1980) *apud* Dias (2003, p. 72) já destacava que a “satisfação das necessidades turísticas não deve constituir uma ameaça para os interesses sociais e econômicos das populações das regiões turísticas, para o meio ambiente, especialmente para os recursos naturais, atração essencial do turismo, nem para os lugares históricos e culturais”. A Carta do Turismo Sustentável de Lanzarote (1995), *apud* Dias (2003, p.73), considerada um marco para a definição do desenvolvimento turístico sustentável, estabelece que este “deverá ser suportável ecologicamente no longo prazo, viável economicamente e equitativo desde uma perspectiva ética e social para as comunidades locais”.

Surge então um novo nincho de mercado que busca a maior integração com a natureza: o ecoturismo. Segundo a *Ecoturism*

Em relação ao ecoturismo, as características dos meios de hospedagem para este segmento no Brasil são de pequeno e médio porte, administrados, na sua maioria, pelo proprietário e sua família (EMBRATUR, 2001). Esta visão é muito parecida com a descrita nas diretrizes para uma política nacional de ecoturismo que o classifica como um nicho do turismo, que se utiliza do patrimônio natural e cultural de forma sustentável, incentivando sua conservação e estimulando a conscientização através da educação ambiental, além de promover o bem-estar das populações envolvidas *Society* o “Ecoturismo é a viagem responsável a áreas naturais, visando preservar o meio ambiente e a promover o bem-estar da população local” , *apud* Western in Lindberg e Hawkins, (2002, p.17). (EMBRATUR, 2001; IBAMA, 2002).

Para Western (1999) o Ecoturismo é incentivar e satisfazer o anseio que se sente de voltar a fazer parte da natureza, é explorar o potencial turístico de determinados locais tendo em vista a conservação e o desenvolvimento, desse modo

zelando pelo meio ambiente, cultura e estética, minimizando e até evitando impactos negativos.

Observando as descrições acima, confirma-se que o Ecoturismo não se trata somente do cuidado com o meio ambiente, mas também do cuidado com a cultura e a população local. Dentro do contexto do Ecoturismo, os meios de hospedagem significam de certa forma um dos promotores da atividade. A própria filosofia das pousadas e hotéis pode e deve influenciar os ecoturistas no sentido de educá-los e conscientizá-los. Aspectos como uma arquitetura harmônica com as construções da localidade e atividades promovidas dentro destes locais, demonstram a preocupação dos donos dos meios de hospedagem em se sintonizarem ao Ecoturismo.

1.3 Implantação e adequação de infra-estrutura

Aqueles que afirmam que não se pode ter conforto sem luxo ou manter a tradição com a implantação de tecnologias, podem estar ficando ultrapassados. A arquitetura ecológica ou bioarquitetura valoriza a utilização de materiais alternativos, naturais, renováveis e não poluentes. Essas técnicas são muito funcionais e totalmente viáveis. Além disso, protegem o meio ambiente e são mais condizentes com a realidade dos moradores dos locais afastados onde se desenvolve o ecoturismo.

A Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo estabeleceu como uma de suas principais estratégias (Diretrizes para uma Política Estadual de Ecoturismo, 1997) a Implantação e Adequação de Infra-estrutura. Seu objetivo é “promover o desenvolvimento de tecnologias e a implantação de infra-estrutura, de acordo com as características socioculturais e ambientais locais e regionais e os princípios e critérios do Ecoturismo, nos destinos que expressem vocação ou apresentem demanda deste tipo de atividade”.

Por isso, não só a formatação física, mas também a mentalidade dos responsáveis pelos meios de hospedagem (donos, projetistas, arquitetos, gerentes de

manutenção) são essenciais e podem representar verdadeiros colaboradores do Ecoturismo.

Para entrar em conformidade com esse novo público começaram a surgir as pousadas ecológicas. A EMBRATUR classifica as pousadas como meios de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações equipamentos e serviços mais simplificados, normalmente limitados apenas ao necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento situa (EMBRATUR, 2002).

No caso especial das pousadas ecológicas, as mesmas devem ter mecanismos que agridam menos o meio ambiente, em especial aqueles considerados frágeis, possibilitando assim a interação das pessoas e empreendimento com o local. E visto isso, esses empreendimentos também devem se preocupar com a conservação do local onde estão instalados. A nova matriz de classificação hoteleira já contempla pontos voltados a preservação ambiental.

O controle das agressões ao meio ambiente é possível através da adoção das eco-técnicas – tais como energia solar (para aquecimento da água e/ou fornecimento de eletricidade), captação e reutilização da água da chuva, reciclagem do lixo e ventilação natural – e procurar utilizar as técnicas e materiais de construção nativos. Além do controle do gasto dos insumos naturais, para evitar desperdícios.

Atualmente, essas técnicas verdes estão evoluindo e se disseminando para todos os setores da hotelaria, deixando de ficar restritas a estabelecimentos situados em reservas ecológicas como relatam Antunes e Dermajorovic (2003).

Em conformidade com essas mudanças no setor surgiram associações não governamentais que visam sensibilizar hóspedes e hotéis para o problema ambiental e ajudam a implantar técnicas ou processos diferentes para diminuir o impacto das operações hoteleiras ao meio ambiente.

Uma dessas associações é a *Green Hotels Association*, que fornece o conhecimento de novas técnicas para os hotéis economizarem água, energia e reduzir a produção de resíduos sólidos. Mas a primeira associação do tipo no setor hoteleiro foi a *International Hotels Environmental Initiative* – IHEI, com sede em Londres, que além das medidas internas realizadas nos hotéis na área de gestão ambiental, a IHEI lançou um “programa fornecedor” onde os associados recebem uma cartilha com diretrizes de compras. Sendo orientados a consumir somente produtos de empresas ambientalmente responsáveis, isto é, empresas que também possuem um Sistema de Gestão Ambiental e produzam produtos que tenham um menor impacto no meio ambiente.

No Brasil, a iniciativa mais significativa nesse sentido foi lançada pela Associação Brasileira da Indústria Hoteleira – ABIH em parceria com a EMBRATUR, com a nova Matriz de Classificação Hoteleira que contempla a responsabilidade ambiental. Junto a isso, a ABIH lançou o Programa ABIH de Responsabilidade Ambiental - Hóspedes da Natureza visando desenvolver uma consciência ambiental nos empresários do setor, para que esse comece a operar juntamente com um Sistema de Gestão Ambiental – SGA.

O Instituto de Hospitalidade, organização não-governamental brasileira que tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento sustentável do Brasil por meio do aprimoramento do setor de turismo, também lançou o Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS, voltado à micro e pequenas empresas turísticas e busca melhorar seu desempenho em diversas áreas de forma sustentável.

A ABIH adquiriu os direitos de tradução e adaptação do *Environmental Action Pack*, que se constitui em um manual prático de adequação ambiental produzido pela *International Hotel Environment Initiative/ IHEI*. Nesse mesmo ano, 2001, a partir do contato internacional, foi criado no Brasil um selo ambiental, o Programa de Responsabilidade Ambiental Hóspedes da Natureza/PHN para atender essa preocupação de alguns hotéis que vivem do turismo ecológico. Para obter o selo, o hotel ou pousada tem de colocar em prática um programa de preservação ambiental

que envolve medidas de uso racional dos recursos naturais (água, energia e gás), medidas para reciclagem de lixo e até a conscientização ecológica de funcionários e hóspedes.

O programa, Hóspedes da Natureza visa incentivar a hotelaria, seus funcionários e hóspedes a uma mudança de comportamento que consolide uma postura mais ambientalmente correta. Desenvolvido com participação do WTTC - Conselho Mundial de Viagens e Turismo - foi reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente como o primeiro programa do setor feito pela iniciativa privada no Brasil voltado para o Desenvolvimento Sustentável dentro dos princípios da Agenda 21.

1.4 Meios de hospedagem tradicionais x *ecolodges*

Os *Ecolodges*, um conceito desenvolvido para meios de hospedagem ecoturísticos, caracterizam-se por estarem inseridos harmonicamente na natureza e com a cultura local. Estes empreendimentos têm como princípios práticas de mínimo impacto e *design* sustentável buscando maximizar o uso de energias e materiais para construções renováveis. Apresenta também como característica o trabalho em harmonia com a comunidade local, oferecendo cargos de diversas responsabilidades e com possibilidade de ascensão profissional. Os *Ecolodges* devem beneficiar iniciativas locais de conservação e pesquisas, além de oferecer programas interpretativos para os visitantes sobre o local e a cultura da região em que se situa (THE ECOTOURISM SOCIETY, 1995).

As acomodações variam de luxuosas cabanas na África a barcos no Amazonas, todas minimizando os impactos ambientais e culturais, desde sua construção. O projeto arquitetônico tem o cuidado com a forma, paisagem, cores, estilos, captação de água e redução do consumo, tratamentos de resíduos sólidos e saneamento, sustentabilidade de energia e outros (ANDERSEN *apud* LINDBERG; HAWKINS, 2002).

Alguns movimentos estão acontecendo em torno da definição de “parâmetros” de *Ecolodges* para o ecoturismo, em busca de minimizar os impactos causados no

meio ambiente e com a comunidade local. Em 1994, foram realizados eventos como o *First International Ecolodge Forum* e o *Field Seminar*, em Saint John / EUA, com o objetivo de levantar e organizar materiais que viessem a embasar as discussões sobre meios de hospedagem sustentáveis. Em junho de 2002, foi lançado o *International Ecolodge Guidelines* pela *The International Ecotourism Society*. (BAEZ, 2002). A gestão administrativa de um *Ecolodge* é diferente daquelas de hotéis convencionais por muitas razões. Conforme o *International Ecolodge Guidelines*, muitos se encontram em áreas "selvagens" e remotas, sendo as últimas a receberem investimentos do governo em saúde, educação, eletricidade, água potável, estradas e outros. Este panorama se torna um desafio para o proprietário, que tem que atingir o desenvolvimento sustentável auxiliando a comunidade a desenvolver programas de conservação de áreas naturais; reciclagem; utilização de detergentes biodegradáveis e produtos atóxicos; alternativas de energias; fomento e fortalecimento do interesse da comunidade pela sua área e cultura; aprendizagem de uma segunda língua para melhor atender aos turistas; envolvimento do turista e funcionários para projetos de saúde e educação nestas comunidades (WOOD, 2002).

Os processos de certificação nacional e internacional do turismo, que serão discutidos adiante, definem como características fundamentais para os meios de hospedagem no ecoturismo os tópicos abaixo apresentados:

- prover acomodação com infra-estrutura básica e serviços simples que atendam as necessidades do ecoturista;
- proporcionar experiência satisfatória ao visitante, fomentando atividades educativas que cuide da natureza, da sociedade e cultura local;
- respeitar o aspecto arquitetônico local e se integrar com a paisagem;
- utilizar técnicas limpas e de baixo consumo energético;
- envolver, gerar benefícios e renda para as comunidades locais;
- fortalecer os valores culturais da região;
- treinar os funcionários, educar sobre os aspectos ecológicos, social e cultural;
- incentivar a educação e pesquisa;

- obter um feedback do turista sobre a qualidade e experiência adquirida;
- conservar e reabilitar a biodiversidade;
- manejar e administrar energia, poluições sonora e visual, contaminação do solo e água, resíduos sólidos e saneamento;
- utilizar materiais renováveis, reciclados, certificados, manejados e do local;
- trabalhar com ética e com marketing responsável;
- não explorar mão de obra, animais e recursos naturais;
- minimizar e monitorar os impactos ecológicos, sociais e culturais;
- usar sustentavelmente os recursos;
- reduzir o consumo de supérfluos e diminuir o desperdício.

De acordo com *Ecolodge Source Book for Planners & Developers* (1995), o Quadro 1, apresenta um comparativo entre meios de hospedagem tradicionais e *Ecolodges*.

Quadro 1 – Comparativo entre os meios de hospedagem tradicionais e *Ecolodges*

Meios de hospedagem tradicionais	<i>Ecolodges</i>
Luxuoso.	Confortável.
Estilo arquitetônico genérico.	Estilo arquitetônico particular.
Centrado no descanso.	Centrado em atividades de lazer educacionais.
Atividades centradas nos equipamentos oferecidos.	Atividades centradas na recreação com a utilização dos recursos naturais e culturais.
Desenvolvimento de “enclave”.	Desenvolvimento integrado com a região de entorno.
Propriedade de um grupo ou consórcio.	Propriedade individual ou de uma comunidade local.
Ganhos maximizados baseados na alta capacidade de receber hóspedes, serviços e preços.	Ganhos maximizados através do projeto arquitetônico, baixa ocupação e dos serviços e preços aplicados.
Principais atrativos são as facilidades, equipamentos e o entorno.	Principal atrativo é o entorno.
Serviço e apresentação das refeições mais elaboradas.	Comida e serviço bom e nutritivo, com influência da cultura local.
Comercializado através de uma rede.	Comercializado normalmente de forma independente.
Não oferecem serviços de guia e intérpretes, se existem são de menor importância na operação.	Os guias e intérpretes são elementos chave na operação dos <i>Ecolodges</i> .

Fonte: *Ecolodge Source Book for Planners & Developers* (1995).

Observa-se que um hotel de categoria superior busca a ostentação, um ambiente imponente com artigos luxuosos para impressionar seus hóspedes. Já o *Ecolodge* é caracterizado por utilizar materiais locais para sua decoração. Porém, não se pode afirmar que os *Ecolodges* são sempre modestos ou rústicos, podendo ser tão confortáveis quanto um hotel de luxo, suprimindo as necessidades e os desejos de seus hóspedes.

O segundo ponto na comparação nos meios de hospedagem é a arquitetura dos empreendimentos. Dificilmente existirá um *Ecolodge* igual ao outro, padronizado. O tipo de construção varia de acordo com a localização do empreendimento para que o projeto não destoe da realidade do meio ambiente local.

No aspecto de classificação, um *Ecolodge* deve contribuir para o desenvolvimento da localidade, seguindo os princípios do ecoturismo. Outro fator diferencial em relação aos *Ecolodges* e os superiores é a capacidade de ocupação dos mesmos. Em geral, os hotéis de selva são de pequeno ou médio porte, oferecendo atendimento personalizado em um ambiente intimista. Ao passo que hotéis de lazer e *resorts* normalmente são grandes estruturas, com número elevado de unidades habitacionais.

O custo operacional do *Ecolodge* é geralmente elevado devido à sua localização e conseqüente dificuldade no acesso e no transporte de pessoas, equipamentos e suprimentos.

Finalmente, ressalta-se a importância dos guias e intérpretes da região. Eles são os responsáveis pela qualidade das atividades de lazer oferecidas e também pela integração dos hóspedes com a população e o meio ambiente local.

CAPÍTULO 2

GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

2.1 A imagem e sua conceituação

Segundo Cobra (2001), imagem é uma interpretação de inferências e reações dos consumidores acerca de uma marca, por exemplo, os momentos prazerosos de uma viagem podem ser associados positivamente à marca da companhia aérea, do hotel, da agência de viagens ou da locadora de veículos.

O impacto causado pelo nome funciona como a base de sustentação da marca na mente do consumidor, ajudando na tomada de decisão nas ofertas de viagem e estadia. As preferências são conseqüências de experiências positivas com relação à marca das empresas de turismo.

A imagem de marca, de acordo com Cobra (2001), depende não só da natureza do serviço turístico, mas também do conceito da empresa e do esforço de propaganda que terão como conseqüência seus produtos e serviços lembrados e desejados positiva ou negativamente.

Para construir a imagem de marca de uma instituição no setor de turismo é preciso realizar ações ao longo do tempo que ajudem a formar uma lembrança na mente dos consumidores.

Essa imagem pode ser criada através da divulgação da marca da instituição, para que a mesma seja lembrada em ocasiões de compra. Esta divulgação pode ser feita por meio de propagandas ou pela prestação de serviços com qualidade, para que seja associada uma imagem positiva do produto ou serviço oferecido (COBRA, 2001).

Quando produtos ou marcas possuem imagens claras ajudam os compradores potenciais a entender o valor que está sendo oferecido. Imagens positivas podem até criar valor para os clientes acrescentando significado aos produtos (CHURCHILL; PETER, 2000).

De acordo com Cobra (2001), para criar uma imagem positiva de uma empresa de serviços turísticos, deve-se levar em conta alguns preceitos básicos:

- Não descuidar na qualidade do serviço e inovar sempre;

- Ser pró-ativa e credível;
- Buscar o encantamento com serviços inusitados;
- Valorizar o seu consumidor e cliente distribuidor;
- Procurar satisfazer necessidades reais e desejos ocultos;
- Evitar arrogância.

A imagem da marca criada após o processo de divulgação identifica e define os clientes potenciais para determinado tipo de produto ou serviço.

De acordo com Churchill e Peter (2000), isso está se tornando uma prática cada vez mais utilizada na comunicação de marketing, por que a tecnologia moderna torna a captação de informações mais prática, mesmo para grandes mercados de consumo. Através da Internet, as organizações podem utilizar *sites* para colher informações sobre pessoas interessadas em seus produtos.

Após o advento no comércio eletrônico, houve uma modificação na atuação de agência de viagens, hotéis, companhias aéreas e todas as demais organizações que atuam em turismo (COBRA, 2001).

2.2 Os problemas ambientais e os impactos da hotelaria

Segundo Abreu (2001, p.35-36), “a princípio, pode-se pensar que o segmento hoteleiro não exerce influência significativa sobre os problemas ambientais que afetam o planeta”. Mostra-se a seguir que quando trata-se de questões ambientais, este assunto pode ser relevante.

A definição de impacto ambiental dada na ISO-14001 é:

“Qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de uma organização” (p.82).

Assim, a palavra benéfica desta definição, considerando apenas as atividades são os produtos e serviços relacionados com o segmento hoteleiro, que podem causar modificações adversas ao meio ambiente.

Os empreendimentos hoteleiros utilizam os recursos naturais, que são também utilizados por qualquer empresa e todo habitante do planeta. Ao utilizar os recursos naturais, como a água, a energia, por exemplo, provocamos uma redução desses recursos e isso representa um impacto ambiental significativo. Assim, a idéia de que empreendimentos hoteleiros não causam impactos ao meio ambiente é uma visão distorcida da realidade. Além dos demais impactos ambientais decorrentes do lixo que é gerado nesses locais, dos equipamentos, dos produtos de uso diário, dos efluentes líquidos que são lançados em rios e mares, misturando com outros dejetos orgânicos, todos capazes de provocar impactos ambientais.

2.3 Responsabilidade ambiental aplicada na hotelaria

Dias (2002, p.25) descreve que a *Accor Hotels* para os jogos olímpicos de 2000, realizados na cidade de *Sydney*, Austrália, construiu um complexo hoteleiro com um total de 327 apartamentos, composto por dois hotéis, sendo um da marca *Novotel* e o outro da marca *Ibís*, situados próximos da vila olímpica, na Baía de *Homebush*. Para autorizar a construção do projeto proposto pela rede *Accor Hotels*, as autoridades australianas exigiram a adoção de um conjunto de procedimentos ambientalmente responsável no projeto, procedimentos estes exigidos pelo comitê olímpico internacional, para preservação dos recursos naturais e minimização dos impactos ambientais causados pelo empreendimento, principalmente na fase de operação.

Assim, os edifícios foram equipados com uma estação de tratamento de esgoto para reuso de água não potável para serem utilizadas em vasos sanitários, irrigação de jardins e lavagem de pátios. Há também um sistema para captação de águas de chuva que são encaminhadas para a estação de tratamento para reuso. Com estas medidas foi possível assegurar uma economia no consumo de água potável. Os edifícios também utilizam uma área de 250 m² com painéis coletores solares para aquecimento

de água, os quais produzem 80% da água quente para os banheiros do hotel. O equipamento de ar condicionado tem um dispositivo que desliga automaticamente o ar em um quarto, quando as janelas estão abertas. Os dois hotéis reduziram aproximadamente em 40% os custos com a energia elétrica. Para completar o seu programa de responsabilidade ambiental, foi implantado um sistema de coleta seletiva voltado para a redução do lixo e encaminhamento do material coletado para a indústria de reciclagem.

Em 2000, este complexo hoteleiro publicou os resultados de uma pesquisa realizada internamente com seus hóspedes e colaboradores, a respeito das práticas ambientais aplicadas nos espaços internos dos hotéis, questionando qual seria a sua atitude caso fosse convidado a praticá-las. Todos os hóspedes dos hotéis entrevistados indicaram que estavam dispostos em participar e contribuir com estas práticas ambientais, tais como:

- 95% concordaram em separar o seu lixo para a reciclagem;
- 57% concordaram em usar mais de uma vez suas toalhas;
- 35% concordaram em dormir nos mesmos lençóis, não solicitando sua troca;
- 83% são favoráveis à idéia de substituir sabonetes individuais por um distribuidor de sabão líquido coletivo.
- 90% preferem permanecer em um hotel que seja comprometido com uma política de preservação ambiental.

Os resultados relatados não deixam dúvidas sobre os resultados do projeto, com a adoção de um conjunto de tecnologias limpas, que, além de beneficiar o meio ambiente, representa à empresa uma redução do desperdício e em consequência desse fato, economia de recursos naturais, financeiros e aumento da consciência dos hóspedes e das comunidades interna e externa ao hotel. O que significa que a indústria hoteleira passa a exercer importante papel no processo de introdução de soluções sustentáveis e contribuir para o turismo sustentável no mundo.

Atualmente, não basta ser um meio de hospedagem regular, oferecendo um serviço padrão e gerando impactos sócio ambientais. Os empreendimentos da área da hospitalidade precisam se destacar, tendo serviço de qualidade superior aos concorrentes e gerando o mínimo de impacto para não afetar o ambiente onde estão inseridos. Todas as transformações que a atividade turística vem sofrendo ao longo do tempo, leva a pensar que algumas pessoas de certo modo estão cada vez mais conscientes de que os recursos naturais são finitos. Outras, já tomaram iniciativas para modificar a forma de fazer turismo e de mostrar ao resto do mundo o que precisa-se mudar o antigo conceito para que a natureza esteja sempre presente em nossas vidas. Isso invoca a acreditar que se vivencia uma mudança de paradigma.

A hotelaria é um excelente fator multiplicador para o mercado (ABREU, 2001). E a aplicação de tecnologias limpas no processo de operação de um hotel, traz benefícios à sociedade e ganhos ao ambiente, ao turismo e ao negócio hoteleiro.

Beni (1998) lembra que há dez anos as grandes redes de hotelaria norte-americanas e européias adotaram práticas de valorização dos recursos ambientais demonstrando que o conceito de consumo responsável já havia chegado ao turismo. Alemanha, Japão e EUA são os países com o maior número de turistas com essa preocupação. Na Europa já existem grupos de operadoras voltadas para o turismo sustentável.

Segundo Abreu (2001) de um modo geral está ocorrendo um crescente envolvimento da sociedade com as questões ambientais. O número de pessoas sensibilizadas com essas questões cresce a cada dia, principalmente nos países da Europa. Estas pessoas saem por aí, viajam, se hospedam, observam e exige uma prática mais responsável, fazendo com que o segmento hoteleiro, em particular, seja cada vez mais pressionado a demonstrar um bom desempenho em relação às suas questões ambientais.

Assim, os hóspedes, sejam estes turistas de lazer ou pessoas que estão viajando a negócios, já começam a exigir dos hotéis um novo tipo de requisito que não

está apenas atrelado à qualidade dos serviços a eles prestados, mas, fundamentalmente, associado à qualidade ambiental. É o chamado turismo sustentável, destinado a atrair os viajantes “verdes” de todas as partes do mundo.

Para se introduzir técnicas de produção mais limpa (PL) ou tecnologias limpas (TL) em um processo produtivo, é necessário o comprometimento dos seus profissionais e de uma política gerencial que inclua a responsabilidade ambiental. Assim, dependendo do caso, podem-se ter os fatores econômicos como ponto de sensibilização para a avaliação, alteração e adaptação de um processo produtivo ou serviço, onde os resultados de minimização dos impactos ambientais passam a ser uma consequência.

Para o setor hoteleiro, essa aplicação tem a intenção de trazer benefícios para o meio ambiente, à sociedade e ao turismo. Cada dia os hóspedes exigem mais dos locais para onde viajam e estão procurando lugares com grande valor ambiental, ação conhecida como turismo sustentável.

No setor turístico precisa ser incorporada a idéia da preservação, pois o turismo predatório tem agredido o próprio meio para onde os turistas são levados, significando um autentico ecocídio, assassinando a galinha dos ovos de ouro, isto é, colocando em risco o patrimônio paisagístico, cultural e ambiental que atrai visitante e gera renda.

Já na hotelaria especificamente, o papel de todos no setor hoteleiro é alimentar essa discussão e trazer para a realidade, adaptando os hotéis para serem ecologicamente corretos e disseminando essas informações.

Essa questão vem chamando a atenção e em alguns hotéis pode-se identificar a prática de atitudes isoladas de preservação do meio ambiente como a utilização de placas solares; redutores de energia nos quartos; destinação adequada do lixo; utilização de produtos de limpeza biodegradáveis; redução da lavagem de roupa; coleta seletiva; não utilização de artigos da natureza (peles de animais – por exemplo) como peças. Embora, a grande maioria dos empreendimentos têm como principal motivação

o receio fiscal e ganhos financeiros, a sensibilização ambiental poderá se constituir na principal ferramenta para transpor esse paradigma. decorativas.

O sucesso de todas essas práticas só se dará com a união de todos, principalmente no setor turístico. É preciso a colaboração do gestor para implantar um empreendimento ecológico e do governo para fiscalizar as áreas de preservação, dos hóspedes para exigirem e dos funcionários para continuação no processo. As atitudes ambientalmentes corretas devem ser valorizadas e classificadas de acordo com sua relevância.

A própria Associação Brasileira da Indústria Hoteleira desenvolveu, um programa chamado hóspedes da natureza, que visa estabelcer um conjunto de ações planejadas de modo a proporcionar a qualificação de pessoal, a implementação de projetos e a certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades sócio ambientais (ABIH, 2002).

Para ser ambientalmente correta e ainda manter o equilíbrio financeiro, o hotel deve repensar seus atos e agir com criatividade. Esse repensar significa buscar formas ambientalmente adequadas de produção sem que haja elevação nos custos.

O Quadro 2, exhibe as atividades dos meios de hospedagem, seus aspectos e impactos ambientais.

Quadro 2 – Principais aspectos e impactos ambientais na operação de meios de hospedagens.

ATIVIDADE / PRODUTO / SERVIÇO	ASPECTOS AMBIENTAIS	IMPACTOS AMBIENTAIS
Quartos / Banheiros	Consumo de energia elétrica Consumo de água e gás Efluentes Orgânicos (DBO) Resíduos Alcalinos Resíduos sólidos domestico	Esgotamento recursos naturais Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas Ocupação aterros sanitários (solo) Ocupação aterros sanitários (solo)
Cozinha	Consumo de energia elétrica Consumo de água e gás Efluentes Oleosos Resíduos sólidos domestico	Esgotamento recursos naturais Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas Ocupação aterros sanitários (solo)

Restaurante	Consumo de energia elétrica Resíduos sólidos doméstico	Esgotamento recursos naturais Ocupação aterros sanitários (solo)
Serviços de Lavanderia	Consumo de energia elétrica Consumo de água Efluentes Orgânicos (DBO) Resíduos Alcalinos graxo	Esgotamento recursos naturais Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas Alteração qualidade das águas
Operação Aquecedor de Água	Consumo de gás Emissões de CO, NO ²	Esgotamento recursos naturais Alteração da qualidade do ar
Operação Equipamento Geral	Consumo de energia elétrica	Esgotamento recursos naturais
Armazenamento / Manuseio de produtos químicos perigosos	Derrame acidental	Contaminação solo ou água

Fonte: ABIH (2005)

CAPÍTULO 3

INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

3.1 A Ecoeficiência em empreendimentos hoteleiros

O termo Ecoeficiência pode ser entendido como a

“capacidade de produção de bens e serviços com preços competitivos, proporcionando satisfação e qualidade ao cliente, com redução progressiva da poluição e a utilização de recursos naturais a um mínimo que seja devidamente suportado pela terra”. (GRIPPI, 2001: 49).

Baseado no Projeto Ecoqualidade (eficiência ambiental + qualidade), que objetiva evitar desperdícios, aproveitando melhor os recursos e os insumos, estimulando o desenvolvimento e garantindo a qualidade do serviço nas exigências do

mercado. Dentre as ações que os empreendimentos hoteleiros visam implementar destacam-se:

- Economia de até 30% no consumo de Energia Elétrica;
- Redução de até 30% no consumo de Água;
- Redução de até 25% na geração de Resíduos Sólidos;
- Redução de até 15% no consumo de Gás;
- Diminuição dos custos operacionais (redução de 80% a 100% em desperdícios);
- Qualificação dos fornecedores em 70% quanto aos aspectos e impactos ambientais (embalagens de material reciclável e produtos confiáveis).

Alguns meios de hospedagem que conseguiram aderir os avanços obtidos com a adoção de modos ecologicamente corretos, através da Ecoeficiência, como:

- Mabu Thermas & Resort (Foz do Iguaçu - PR)
- Albergue da Juventude Paudimar (Foz do Iguaçu – PR)
- Recanto Park Hotel (Foz do Iguaçu – PR)
- Hotel Continental Inn (Foz do Iguaçu – PR)
- Resort & SPA Plaza Caldas da Imperatriz (Santo Amaro da Imperatriz)
- Rede Luxor de Hotéis
- Marriott

Exemplos do que se pode aplicar na indústria hoteleira como estratégia para minimizar impactos:

- Utilizar cartões que dão acesso tanto ao apartamento quanto à rede elétrica;
- Utilizar sensores de luz solar ou utilizar energia eólica (proveniente dos ventos);
- Nos corredores do empreendimento hoteleiro, utilizar sensores de iluminação que funcionam apenas quando há pessoas próximas das lâmpadas, reduzindo o custo em 77%;

- Instalar lâmpadas de baixo consumo de energia;
- Usar torneira automática;
- Diminuir a lavagem diária de roupa de cama e banho. Além de economizar água, procure utilizar produtos biodegradáveis (capazes de ser degradados por microorganismos presentes na natureza) na lavagem;
- Utilizar papel reciclado nas impressões de material informativo ou institucional de marketing, substituindo o papel tratado com cloro, que causa impactos negativos ao meio ambiente;
- Dar preferência a produtos em embalagens reutilizáveis;
- Usar sabonetes líquidos, para evitar o desperdício diário dos sabonetes sólidos;
- Implantar um programa de coleta seletiva de lixo, encaminhando para reutilização ou reciclagem o material coletado;
- Reutilizar alguns materiais, tais como papéis já usados, que podem ser reaproveitado como rascunho.

As empresas que adotarem a visão da ecoeficiência poderão captar as vantagens dos processos mais eficientes, dos aumentos de produtividade, dos custos menores de cumprimento de exigências, de novas oportunidades de mercado e da melhoria de sua imagem perante os hóspedes, os colaboradores e a comunidade.

Sugere-se as seguintes propostas a serem implantadas:

a. Sistema de coleta seletiva e compostagem simplificada:

O lixo inorgânico, lixo que não é lixo, ou seja, papel, papelão, vidro, lata de alumínio, entre outros materiais, deverá ser separado e pré-selecionado, podendo até ser armazenado em algum depósito fechado para depois ser encaminhado para uma oficina de reutilização ou para cooperativas de reciclagem. Outra alternativa é a venda do material pelos funcionários da pousada como um meio de incentivo à conscientização da ação e uma segunda forma de adquirir renda.

Para facilitar o processo de separação e evitar gastos operacionais é sugerida a compra e instalação de jogos de containeres, com capacidade de 60 litros cada, para a coleta seletiva pela pousada, conforme especificado no Quadro 3.

Quadro 3 – Separação do lixo pelas cores

PAPEL	Jornais, folhetos, revistas, cadernos, papéis em geral, caixas de papelão, caixas de leite e de sucos
PLÁSTICO	Garrafas plásticas, tubos, canos, potes de creme, frascos de xampu, baldes, bacias, brinquedos e saquinhos de leite
METAL	Latas de alimentos, de bebidas, tampinhas, arames, pregos, fios, objetos de cobre, alumínio, bronze, ferro, chumbo e zinco
VIDRO	Garrafas, potes, jarros, vidros de conserva, vidros de produtos de limpeza, frascos em geral
LIXO ORGÂNICO	Restos de alimentos, verduras, cascas de frutas, legumes, carcaças, papel higiênico, guardanapos, folhas e flores de árvores.
LIXO COMUM	Etiqueta adesiva, cabos de panela, embalagens laminadas de alimentos, celofane, embalagens de aerossóis, esponjas de aço, cristais, lâmpadas fluorescentes, espelhos, cerâmicas, tubos de TV, porcelanas, vidros planos.

Fonte: uma compilação de diferentes fontes publicado no internet e encontrado pelo Google. www.google.com.br

Com relação ao lixo orgânico, recomenda-se o sistema de compostagem simplificada. Este é um processo de decomposição biológica da matéria orgânica presente no lixo, por meio da ação de microorganismos existentes nos resíduos, em condições adequadas de aeração (processo de renovação do ar de um ambiente; ventilação), umidade e temperatura. O resultado desse processo é o composto orgânico reutilizável como adubo. Uma tonelada de lixo doméstico rende cerca de 500 Kg de composto orgânico.

A reutilização do lixo orgânico é uma solução para continuar o processo de diminuição do lixo através da sua reutilização como adubo. Propõe-se que o lixo seja triturado juntamente com as folhas de árvores e qualquer outro material orgânico retirado. Esse material deverá ser transformado em composto, através da produção de micro organismos nas caixas de compostagem que em grandes quantidades destrói os ovos de moscas, impedindo sua proliferação. Este processo de tratamento dos resíduos é aeróbico sem nenhum odor, e sendo possível ainda a adição de enzimas e

micro organismos para aumentar o seu poder de metabolização. Após esta etapa todo o composto já resfriado em caixa de descanso deve ser transferido para o canteiro de minhocas, que a cada 40 dias transformará em húmus de boa qualidade, oferecendo ainda condições para a multiplicação das minhocas. Esse húmus, o material orgânico bem decomposto transformado biologicamente, poderá ser ensacado e vendido, doado ou ainda utilizados nos jardins, com aproveitamento de 100% dos resíduos orgânicos.

b. Sistema de economizadores para uso racional da água:

Existem hoje no mercado produtos economizadores para a redução do consumo de água aplicáveis em todos os pontos de utilização: chuveiros, torneiras e vasos sanitários. Os restritores de vazão específicos para duchas, por exemplo, podem reduzir o consumo de água em até 44%, segundo informações do fabricante, sendo excelentes para UH's dos meios de hospedagens. Já bacias sanitárias e válvulas de descarga são por excelência os focos de projetos de racionalização de consumo, pois são responsáveis por cerca de 30% do consumo de água. As bacias convencionais que necessitam de 12 litros de água para funcionarem, com o dispositivo economizador, esta quantidade pode ser reduzida em aproximadamente 33%, ou seja, há uma redução para 04 litros de água por acionamento.

Lembrando que é relevante a instalação desses dispositivos também em torneiras localizadas na cozinha, assim como nos equipamentos utilizados para lavar roupa e nas duas duchas e chuveiros sociais localizadas perto das piscinas.

c. Sistema de captação de água de chuva:

A Costa do Cacau apresenta índice pluviométrico superior a 2.000 mm/ano, principalmente no verão, existe um índice de precipitação pluviométrica elevado, por isso é muito interessante à instalação de um sistema de drenagem com calhas em todos os telhados. Esta água em estado natural é límpida e pode ser utilizada na lavagem dos veículos, irrigação do jardim ou ainda lavagem dos espaços externos, podendo ser eliminada diretamente no solor sem nenhum problema para o meio ambiente, desde que não entre em contato com produtos químicos.

d. Sistema de aquecimento de água com placas solares:

A placa para coletor solar é um equipamento relativamente simples que permite a circulação da água, que se aquece através da transmissão de calor da luz solar para a água. A água aquecida é armazenada em um reservatório térmico (boiler), que também a conserva quente. A quantidade necessária de coletores é definida em função do volume do reservatório de água (boiler). A capacidade do boiler é definida conforme a necessidade diária de água quente consumida.

Em algumas situações é necessário, para atender longos períodos sem o sol, o sistema híbrido ou complementar. A utilização deste sistema torna o investimento inicial dos equipamentos mais acessível e o seu retorno mais rápido.

e. Aplicação de reutilização da toalha e lençóis nas UHs:

Para a redução de lavagem, economizando assim sabão, água e energia elétrica contribuindo com a questão ambiental, sugeriu-se a colocação de informativos em todas as UHs com os seguintes dizeres:

“Caro hóspede, a fim de contribuir com a preservação ambiental da Costa do Cacau as trocas de lençóis e toalhas serão feitas apenas quando solicitadas. Grato. “

Além deste aviso, outro informativo justificando a causa deste processo seria um auxílio para a compreensão e conscientização do visitante em relação aos impactos ambientais. Esse informativo poderia estar contido no manual que o hóspede receberia na chegada.

Sensibilização dos colaboradores através de palestra e oficinas sobre a importância da preservação ambiental

A idéia dessa proposta é mostrar aos funcionários os benefícios que a preservação ambiental pode trazer a si próprio e sua família, lembrando que o turismo

é importante como fonte de renda e poderá deixar de ser esgotável se preservado, além disso, é parte essencial do patrimônio natural brasileiro.

Nas palestras deve haver um destaque maior para todas as questões ambientais envolvidas no processo hoteleiro do empreendimento, explicações sobre as tecnologias limpas adotadas e justificativas do porque estão sendo adotadas e ações de como os colaboradores podem atuar como, por exemplo, fazer a coleta e seleção do lixo, qual a importância de evitar o desperdício de água mesmo sendo proveniente de fonte natural, etc.

f. Educação ambiental para os hóspedes e funcionários.

A educação ambiental dos hóspedes é extremamente importante, pois este grupo é o de maior movimentação no local. A partir da conscientização, estas pessoas poderão carregar tais informações e difundi-las em seu local de origem ou até em outros destinos que venham a frequentar. Além disso, as tornam mais exigentes com a qualidade de vida própria e de gerações futuras.

A aplicação de educação ambiental aos hóspedes seria através de cartazes explicativos localizados nas áreas sociais da pousada e dentro de cada apartamento, recipientes de separação do lixo em pontos estratégicos e um guia com dados e informações sobre a fauna e flora locais como um todo. Para tais informações poderiam ser disponibilizadas em papéis reciclados para reforçar a idéia da preocupação com a questão ambiental.

Outra forma de educação seria através de atividades de recreação com crianças como, oficinas de papel reciclado, jogos e criação de bonecos com materiais recicláveis, já que quando há grande fluxo de crianças previsto, há a contratação de monitores para desenvolver atividades específicas para este público.

g. Lavanderia

O meio de hospedagem deve possuir lavanderia industrial com processo de esterilização de roupas. Os produtos devem se biodegradáveis deve haver o reaproveitamento da água utilizada para enxágüe na lavagem, otimizando o uso de sabão e amaciantes. Em seguida este efluente deve ser descartado através de um sistema de filtro com carbonato de cálcio (obtidos a partir de conchas de marisco moído), que catalisa os detergentes e gorduras em geral até sua completa saturação.

h. Manutenção preventiva

Não basta aplicar técnicas e fazer uso das tecnologias limpas se não há uma manutenção preventiva nos processos. Para isso é importante sempre estar verificando a parte elétrica, possíveis vazamentos de água, manutenção dos veículos utilizados para não estarem consumindo mais combustível que o necessário, entre outras situações do cotidiano que devem ser lembradas sempre.

3.2 Certificações

De acordo com a WWF - World Wildlife Fund, uma ONG brasileira participante de uma rede internacional e comprometida com a conservação da natureza, a certificação é uma ferramenta que tem por objetivo identificar ou atestar que a qualidade de um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados (nacionais ou internacionais). E para “garantir a credibilidade deste certificado, o processo deve ser independente, tecnicamente consistente, não discriminatório, transparente e voluntário”. Não se pode pensar na certificação como uma ação isolada e pontual, mas sim como um processo que se inicia com a conscientização da necessidade da qualidade para a manutenção da competitividade e conseqüente permanência no mercado. A formulação e adoção de um plano de ações que visam o aperfeiçoamento dos negócios vêm associadas a um selo, que se torna um diferencial no mercado. Este, por sua vez, será fornecido para negócios que alcançam um padrão de eficiência e desempenho, demonstrando as suas credenciais que permitem aos consumidores identificar empresas responsáveis.

No mercado já existem inúmeras certificações que atestam determinadas e específicas qualidades do empreendimento. As certificações ISO - *Internacional Organization for Standardization*, fazem parte deste universo e hoje simbolizam eficiência nas documentações; administração, gerenciamento e gestão ambiental, ISO9000, ISO9001 e ISO14001, respectivamente.

Do mesmo modo que as empresas implantam programas de certificação como os selos ISO para poder usar como mecanismos que previnem problemas e melhoram o desempenho, quando aplicadas aos hotéis, essas certificações podem corresponder aos hóspedes uma sensação de ter suas necessidades atendidas e, portanto, de estarem satisfeitos da sua estadia no estabelecimento.

Além disso, com as melhorias obtidas às empresas têm maior probabilidade de obter retorno financeiro em função da redução do custo operacional e redução dos desperdícios, que refletem na melhora da imagem e reconhecimento de mercado.

O mercado turístico de lazer é um segmento que hoje no Brasil cresce em um ritmo acelerado e em vista da competitividade do setor, alguns meios de hospedagem estão buscando também se diferenciar do restante, certificando-se por associações como exemplo dos hotéis do Roteiro de Charme, associação de hotéis e pousadas fundada em 1992. Para a obtenção da certificação proposta por essa associação entre os inúmeros requisitos há uma proposta de responsabilidade ambiental que obteve grande repercussão no meio de hospedagem. Essa conduta ambiental tem por objetivo, fazer o levantamento, a análise e redução dos impactos causados pela atividade hoteleira. Além de observar, a realidade sócio cultural local, sua viabilidade operacional, econômica e financeira. E é em vista dessa repercussão que abri-se espaço para discutir uma certificação baseada na sustentabilidade turística, que denominada como certificação 'ecoturística'. É partindo da linha de ação sustentável que se projeta a certificação ecoturística como uma ferramenta para controle de qualidade da indústria turística e da hotelaria, identificando ou atestando a qualidade de um produto, processo de produção ou serviço.

No mundo do turismo de massa, o viajante que escolhe um hotel de cadeia sabe o que o espera. Mas qualidade padronizada não existe no turismo ecológico. Ou não existia. Da mesma necessidade que os hotéis sentem em possuir padrões de qualidade tanto no serviço como na administração os hotéis ecológicos devem além destes, possuir uma qualidade ambiental e social. Não que a experiência única vivida pelos hóspedes nos hotéis independentes não seja uma espécie de aura desconhecida, pois deve ser. Porém a garantia de qualidade da empresa hoteleira dentro de áreas naturais atrativas é fundamental por inúmeros aspectos, e dentre eles a sensação de que o hotel ou pousada melhora o ambiente que o engloba, tanto social como ambientalmente.

As 'eco-certificações' podem ter como requisitos itens que para a viabilidade ecológica englobem: a qualidade e manutenção das atrações naturais, os impactos construtivos, a eficiência energética, a conservação e gestão do uso de água, a seleção e uso de insumos ambientalmente corretos, os benefícios para a comunidade local, etc.

Mencionadas no texto, as certificações configuram-se pela criação e aplicação de ações que tem como meta o aperfeiçoamento dos negócios e que vêm representados em forma de selo, proporcionando um incentivo de mercado. O selo, ou logotipo de marketing será fornecido para empreendimentos que alcançarem um determinado padrão de eficiência e desempenho, demonstrando as credenciais ambientais e sociais que permitem aos consumidores identificar empreendedores responsáveis. Hoje existe um reconhecimento geral de que certificação é necessária tanto para ajudar o viajante responsável como para garantir a responsabilidade da indústria.

No mínimo, a certificação ajudaria a separar os verdadeiros meios de hospedagens ecológicos "verdes" dos hotéis de outro gênero. Por exemplo, algumas empresas turísticas de massa se escondem por trás de um fino pano de experiências naturais do tipo "*feel well*" ou "*ecoturismo light*". Existe também a prática da "lavagem ecológica", na qual os hotéis obrigam seus hóspedes a aceitar determinadas práticas

“ecologicamente corretas”, como não exigir toalhas limpas todos os dias. Esse tipo de atitude tomada pelos hotéis em questão visa, na verdade, somente ajudá-los a economizarem dinheiro.

No máximo, a certificação da hospitalidade dentro dos parâmetros sustentáveis geraria benefícios ambientais, econômicos e sociais. Ambientalmente, ela contribui para a conservação da biodiversidade, auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos e na proteção de espécies ameaçadas. Economicamente, viabiliza as áreas protegidas utilizadas pelo turismo, proporciona um diferencial de marketing, gerando vantagens competitivas para os empreendimentos e facilita o acesso a novos mercados, principalmente o internacional. Socialmente, assegura boas condições de trabalho e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, povos indígenas e comunidades locais.

A certificação então pode ser considerada uma forte ferramenta de marketing primeiramente porque a proteção ao meio ambiente está na moda, e segundo porque dentro de um mercado onde se explora os recursos ambientais (fauna e flora) e natureza como formas de promoção da localidade, sobressaem aqueles que oferecem uma experiência diversa e ambientalmente correta. Os viajantes podem ou não ser “eco-puristas”, porém todos apreciam serviços que focam a conservação ambiental. Em um universo hoteleiro, onde a única referência de classificação existente são estrelas que simbolizam a qualidade dos serviços e conforto oferecidos, faz-se necessário a inclusão do termo “eco” às estrelas de classificação de forma a contemplar suas ações em prol da conservação e preservação ambiental.

Atualmente os programas globais mais conhecidos que avaliam estes aspectos são: internacionalmente - ISO14001, *Green Globe 21*, *HVS Eco Services ECOTEL*, e *IHEI (International Hotels Environment Initiative)*; regionalmente - o da América Central, dos países da NAFTA (Canadá, EUA e México), da Europa e do Caribe; e a nível nacional os da Costa Rica, Austrália, Nova Zelândia, Jamaica, Haiti, República Dominicana, Alemanha, Noruega, Inglaterra e Europa Ocidental (WWF-BRASIL, 2001).

Existem também as certificações específicas para um segmento como: Blue Flag para praias, *Audubon Cooperative Sanctuary System* para golf, PAN Parks (*Protected Area Network of Parks*) para áreas protegidas, *Smart Voyager* para barcos nos Galápagos, entre outros (*INSTITUTE FOR POLICY STUDIES*, 2001).

A *Rainforest Alliance's Tourism Stewardship Council* (STSC) propôs a criação de um programa para certificar os certificadores.

Segundo Abreu (2001, p.20-22), nas discussões para definição de padrões e normas ambientais nacionais e internacionais, como a *International Standardization Organization* (Organização Internacional de Padronização) - ISO 14000 e 14001, são inspirados e influenciados os parâmetros e referências a serem seguidos.

A NBR ISO-14000 é uma série de normas internacionais que orienta as empresas a obterem um bom desempenho ambiental. A NBR ISO-14001 é a primeira norma da série que refere-se à implantação de Sistemas de Gestão Ambiental e, atualmente, é o alvo das empresas que desejam obter uma certificação, fiscalização ou reavaliação ambiental a cada dois anos.

Discussões, debates, publicação de livros e estudos, além de criação de conselhos como o CBTS (Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável), vêm abordando os impactos e direção da certificação e de selos ecológicos em relação ao ecoturismo.

Em novembro de 2000, o *Institute for Policy Studies*, reuniu 45 participantes de 20 países (incluindo o Brasil) em Nova York, financiado pela Fundação Ford, a fim de produzir um projeto de ecoturismo e desenvolvimento sustentável, *MOHONK AGREEMENT* que definiu padrões mínimos como:

- Aspectos gerais: planejamento ambiental; análise de impactos ambientais e sócios-culturais; estratégias de mitigação dos impactos ou de formas de indenização; compromisso com a gestão ambiental; adoção de marketing responsável; busca de feedback dos consumidores; investimento em

treinamento; educação e conscientização no âmbito de gerenciamento e na prática turística.

- Aspectos sociais e culturais: avaliação dos impactos; observação dos processos de posse e uso da terra; integridade das estruturas sociais locais; respeito aos direitos e às aspirações dos povos locais e/ou indígenas.
- Aspectos ecológicos: noção de espaços; observação da localização adequada; conservação da biodiversidade e ecossistemas; recuperação dos distúrbios da paisagem; gerenciamento de drenagem dos solos; suprimento de energia e de água, visando a redução; tratamento de esgotos; minimização e cuidados com o lixo; prioridade ao uso de materiais recicláveis e reciclados; minimização de impactos visuais e de iluminação; preferência a materiais produzidos localmente e de produtos certificados; redução do impacto ambiental das atividades realizadas para o turista.
- Aspectos econômicos: exigência de práticas de ética pelo mercado de turismo; garantia de boas relações de trabalho, baseada nas leis locais e nos acordos internacionais; redução de impactos negativos e aumento dos benefícios gerados para a comunidade local; contribuições para a melhoria da infra-estrutura e do desenvolvimento local (IPS, 2002).

3.2.1 Algumas certificações existentes e suas características

Existe uma série de tentativas de estabelecer diretrizes para operadoras ecoturísticas e/ou a certificação e credenciamento das mesmas (BERLIN DECLARATION, 1998; HEADLY, 1998; HOW GREEN CAN YOU GET? 1998; NORMAN *et al.*, 1998; SHORES, 1998; WALLACE, 1998; WIGHT, 1998; BUCKLEY, 1997; DIST, 1997; DOWLING, 1997a; DOWLING, 1997b; KAYE, 1997; McBRIDE, 1997; McLAREN, 1997; SHORES, 1997; THE ECOTOURISM SOCIETY, 1997; WOOD; 1997; TROUMBIS, 1991). Em seguida serão apresentadas em detalhe algumas das iniciativas mais abrangentes.

a. Diretrizes da *The Ecotourism Society*

Em 1993, "*The Ecotourism Society*", uma organização internacional sem fins lucrativos que visa disseminar informações sobre ecoturismo, lançou diretrizes para operadoras de ecoturismo. O livro de 20 páginas contém um resumo das diretrizes e em seguida uma descrição mais detalhada de cada diretriz, de acordo com os seus objetivos, técnicas utilizadas e benefícios ao visitante (NORMAN *et al.*, 1998; THE ECOTOURISM SOCIETY, 1997; WOOD, 1997).

O resumo das diretrizes consiste nos seguintes itens (NORMAN *et al.* 1998; THE ECOTOURISM SOCIETY, 1997):

- preparar os viajantes visando minimizar os seus impactos negativos, tanto em aspectos ambientais quanto culturais;
- preparar os viajantes para cada encontro com culturas locais, animais e plantas nativas;
- minimizar os impactos dos visitantes no meio-ambiente, fornecendo literatura e instruções específicas, guiando pelo exemplo e tomando ações corretivas;
- usar liderança adequada e manter grupos suficientemente pequenos para garantir um impacto mínimo no destino. Evitar áreas com manejo insuficiente e supervisitação;
- assegurar que administradores, pessoal e empregados contratados saibam e participem da política da empresa para prevenir impactos no ambiente e na cultura local;
- fornecer programas de treinamento aos administradores, pessoal e empregados contratados. Estes programas devem visar a melhor orientação do visitante de ecossistemas frágeis;
- contribuir para a conservação das regiões visitadas;
- ofertar empregos competitivos à população local;
- oferecer acomodações adequadas ao local, que não estejam desperdiçando recursos ou destruindo o meio-ambiente. Elas devem fornecer ampla

oportunidade para o estudo do ambiente e um intercâmbio harmonioso com as comunidades locais.

b. Programa nacional de certificação de ecoturismo da Austrália

Na Austrália, foi lançado, em novembro de 1996, o programa de certificação de ecoturismo (NEAP), desenvolvido pela "*Ecotourism Association of Australia*" (EAA) em conjunto com a Associação Australiana de operadoras turísticas. O projeto foi criado sob concessão do "*Department of Industry, Science and Tourism*" e do Conselho de Turismo da Austrália (NORMAN *et al.*; 1998; DOWLING, 1997a). Faz recomendações sobre a elegibilidade para a certificação, critérios e padrões mínimos que devem ser cumpridos para que uma operadora pode chamar-se de ecoturística (DOWLING, 1997b; WOOD, 1997).

No Código de Práticas para Operadoras de Ecoturismo da "*Ecotourism Association of Australia*", são listados os itens mais importantes para obter a certificação. O livro com a lista completa dos critérios pode ser adquirido diretamente da "*Ecotourism Association of Australia*" (PALMER, 1998).

O Código de Práticas para Operadoras de Ecoturismo relaciona, de forma resumida, os seguintes aspectos (EAA, 1998):

- fortalecer os esforços para a conservação e aumentar a integridade natural dos locais visitados;
- respeitar as características de outras culturas;
- ser eficiente no uso de recursos naturais (água, energia);
- garantir que o descarte do lixo tenha um impacto mínimo, ambiental e estético;
- desenvolver um programa de reciclagem do lixo;
- apoiar fornecedores que seguem uma ética de conservação;
- manter-se atualizado em assuntos políticos e ambientais da região visitada;

- trabalhar em rede com outros interessados, para trocas de informações a respeito de desenvolvimentos relevantes, bem como estimular o uso deste Código de Práticas;
- divulgar as diretrizes para aumentar a consciência ambiental dos consumidores;
- apoiar a educação e o treinamento ecoturístico para guias e administradores;
- empregar guias instruídos, que respeitem os ambientes e culturas locais;
- fornecer educação, interpretação e diretrizes apropriadas aos clientes, respeitando a história natural e cultural da área visitada;
- usar produtos locais, que beneficiem a comunidade, sem estimular o comércio de artefatos feitos a partir de espécies ameaçadas;
- não perturbar intencionalmente ou encorajar a perturbação da vida selvagem, bem como dos seus habitats;
- manter veículos nas rotas indicadas;
- aceitar as regras de áreas naturais;
- concordar com os padrões de segurança australianas;
- assegurar verdade na publicidade;
- maximizar a qualidade da experiência para hóspede e anfitrião.

c. Diretrizes da PATA: "*The Green Leaf*"

A "*Pacific Asia Travel Association*" (PATA) lançou, em 1992, o código para viagens ambientalmente responsáveis, "*The Green Leaf*" (PATA, 1998). O código recomenda aos membros da associação, obedecer aos seguintes princípios (PATA, 1998):

- Adotar as práticas necessárias para conservar o ambiente, como p.ex. o uso sustentável de recursos renováveis e a conservação de recursos não-renováveis;
- Contribuir para a conservação de qualquer habitat de flora ou fauna e de qualquer lugar natural ou cultural que pode ser afetado pelo turismo;

- Encorajar autoridades a identificar áreas dignas de conservação e a determinar o nível de desenvolvimento, se houver algum, que garante a conservação destas áreas;
- Assegurar que atitudes da comunidade, valores culturais, incluindo costumes e crenças locais, são considerados no planejamento de projetos turísticos;
- Procedimentos de avaliação devem identificar como os impactos cumulativos e individuais do desenvolvimento afetam o meio-ambiente;
- Seguir todas as convenções internacionais relacionadas com o meio-ambiente;
- Obedecer à legislação ambiental nacional e local;
- Encorajar todos os envolvidos com turismo a consentir com as políticas de planejamento locais, regionais e nacionais e participar no processo de planejamento;
- Providenciar oportunidades para a comunidade a participar no planejamento que afeta a indústria de turismo e a comunidade;
- Reconhecer responsabilidade para os impactos ambientais de todas as atividades e projetos turísticos e fazer o possível para mudar estas práticas;
- Promover práticas ambientalmente responsáveis, incluindo administração do lixo, reciclagem e uso de energia;
- Criar na administração e no pessoal consciência sobre princípios ambientais e de conservação;
- Apoiar a inclusão de princípios profissionais de conservação na educação, no treinamento e no planejamento turístico;
- Fornecer informação adequada e precisa ao turista;
- Estabelecer políticas e/ou diretrizes ambientais para os setores da indústria de turismo.

- Outras diretrizes

Shores (1997; 1998) propõe uma escala de seis níveis para a classificação do ecoturismo conforme seus impactos ambientais. A escala ainda está numa fase preliminar e não é necessariamente acumulativa:

- Nível 0 exige somente que a operadora conscientize os turistas sobre a fragilidade do ecossistema visitado. Neste nível encontra-se p.ex. uma viagem casual para um ambiente natural;
- No Nível 1 deve existir algum retorno financeiro para o ecossistema visitado. Poderia ser cobrado em forma de taxas de aeroporto ou pedágio;
- Já no Nível 2 os ecoturistas devem engajar-se de alguma forma na conservação do ambiente, como p.ex. plantar árvores ou coletar lixo;
- No Nível 3 é requerida a certificação que a viagem, incluindo a parte aérea, é benéfica ou pelo menos neutro para o ambiente;
- Para ser classificado no Nível 4 deve ser demonstrado que o saldo do impacto dos viajantes é positivo para o ambiente. Efeitos negativos do sistema de viagem podem ser compensados por ações benéficas para o ambiente como p.ex. uso de energia alternativa, tecnologias adequadas, reciclagem do lixo, agricultura orgânica;
- Nível 5 deve ser aplicado para viagens cujo sistema inteiro opera de uma maneira ambientalmente saudável. Isto inclui a propaganda para a viagem, transporte, acomodação, produção de alimentos e de lembranças, tratamento do lixo e esgoto.

Troumbis (1991) realça que o uso de um selo ambiental para serviços turísticos requer uma definição de qual componente do serviço está sendo certificado: o local; o vetor (a indústria turística); o turista ou talvez uma combinação de todos. Para evitar esta dificuldade, propõe o uso de uma matriz, quadro 4, para revisão da avaliação do impacto ambiental, que foi desenvolvida com base nas matrizes de avaliação do ciclo de vida de produtos industriais.

Quadro 4: matriz para revisão de avaliação do impacto ambiental para o desenvolvimento turístico.

CAMPOS AMBIENTAIS	FASE DE DESENVOLVIMENTO		
	CONSTRUÇÃO	OPERAÇÃO	EXTENSÃO
Degradação ou destruição da paisagem natural			
Conservação da vida selvagem			
Tratamento do lixo			
Consumo de água			
Consumo de energia			

Fonte: Troumbis (1991).

Com ajuda desta matriz, são avaliados os impactos ambientais durante as três fases do ciclo de vida do turismo: 1) durante a fase de **construção** é implantada a infra-estrutura turística; 2) na fase da **operação**, prevalece o uso desta infra-estrutura; 3) finalmente, na fase da **extensão**, ocorrem instalações além das inicialmente planejadas, o que geralmente causa os maiores danos ambientais. Para a classificação dos impactos pode ser usada uma escala simples como por exemplo baixo impacto, impacto moderado e impacto considerável.

d. Certificações no Brasil

A iniciativa e as discussões sobre certificação no Brasil começaram a se fortalecer após o Workshop que ocorreu em Parati, em março de 2001, que contou com a presença de entidades como EMBRATUR, WWF-Brasil, Conservation International, Fundação SOS Mata Atlântica, Instituto Vitae Civilis, *Rainforest Alliance*, IEB, estudiosos em ecoturismo, entre outros.

A preocupação com a certificação começou em função das mudanças de comportamento dos consumidores que passaram a valorizar e adquirir produtos que evidenciassem a preocupação ambiental através de instrumentos que garantissem a procedência destes produtos. Ao mesmo tempo, leis e regulamentações ambientais vêm contribuindo para esse processo (REHAK, 1992).

Conforme descrito, na publicação Certificação em Turismo do WWF-Brasil,

“os programas de certificação têm por 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 na qualidade de produtos e serviços, na segurança do trabalho e na mitigação do impacto ambiental, entre outras atitudes mediante o cumprimento de padrões e normas pré-estabelecidos” (2001, p.29).

A ABIH visa a certificação de meios de hospedagem baseados no desempenho ambiental do empreendimento, enquanto, a Associação de Hotéis Roteiros de Charme visa o comprometimento dos hotéis, pousadas e refúgios ecológicos, às posturas ambientais contidas no Código de Ética e Conduta Ambiental.

A ABIH adquiriu junto à IHEI os direitos de tradução e adaptação à realidade brasileira do *Environmental Action Pack*, que se constituiu em um manual prático de adequação ambiental produzido pela IHEI em parceria com a IH&RA (Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes) e com o UNEP (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente).

A ABIH se propôs a desenvolver a gestão ambiental por meio do Programa Hóspedes da Natureza, que visa disseminar conceitos, tecnologias, produtos e serviços que venham a facilitar a utilização racional dos recursos naturais, como água e energia elétrica, por parte dos empresários do setor.

Este programa tem como meta reduzir os custos do empreendimento hoteleiro e utiliza como metodologia um planejamento de ações que visam adequar o empreendimento à gestão consciente dos recursos naturais. A meta é economizar até 30% em energia elétrica, reduzir em 20% o consumo de água, em 15% o consumo de gás e 25% a emissão de resíduos sólidos. Para que o meio de hospedagem possa em

todas as suas ações respeitar a natureza, a ABIH disponibiliza uma lista de fornecedores que também sejam engajados com a questão ambiental ou que possam facilitar o trabalho de minimizar o impacto negativo da indústria hoteleira. Alguns funcionários são capacitados e servirão como agentes multiplicadores, passando assim, entre seus colegas, os cuidados com o meio ambiente (ABIH, 2002).

A Associação de Hotéis Roteiros de Charme adotou o programa ambiental “Código de Ética e de Conduta Ambiental” que associa hospitalidade e consciência ambiental. Este programa é também apoiado pela UNEP e se caracteriza por: implementar um programa de proteção ambiental; respeitar a população local, sua história, tradição e cultura; conscientizar os hóspedes e funcionários sobre o consumo de energia; utilizar energia alternativa; avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água; incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água; coletar e utilizar a água da chuva; adotar os "3 Rs" - reduzir, reutilizar e reciclar; evitar o uso de produtos descartáveis; eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais a saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água; incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo equipamentos para minimização de impactos; entre outros (ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME, 2002).

Alguns meios de hospedagem que aderiram os cuidados ambientais propostos pela Associação Roteiros de Charme, dentre eles destacam-se:

- Mabu Thermas & Resort (Foz do Iguaçu - PR)
- Albergue da Juventude Paudimar (Foz do Iguaçu – PR)
- Recanto Park Hotel (Foz do Iguaçu – PR)
- Hotel Continental Inn (Foz do Iguaçu – PR)
- Resort & SPA Plaza Caldas da Imperatriz (Santo Amaro da Imperatriz)
- Rede Luxor de Hotéis
- Hotel Lê Méridien Copacabana
- Hotéis Jatobá
- Aquários (Aracaju - SE)

- Del Mar (Aracaju - SE)
- Hotel da Costa (Aracaju - SE)
- Aracaju Praia Hotel (Aracaju - SE)
- Marriott

O conceito de Gestão Ambiental do Instituto de Estudos Superiores da Amazônia - IESAM (2011) está vinculado ao princípio de utilização múltipla dos recursos naturais, que é definido com a aplicação de estratégias de planejamento para alcançar a produção máxima do uso otimizado dos recursos naturais de uma área específica, para s benefícios de um grupo social e de seus sucessores

Um Sistema de Gestão Ambiental define rotinas e procedimentos para gerenciar os impactos ambientais de uma organização, melhorando seu desempenho ambiental em toda a cadeia produtiva. Dessa forma é estabelecido o conceito de melhoria contínua (GRIPPI, 2001).

3.3 Contraponto na certificação turística

Existem inúmeros tipos de certificações ecoturísticas no mercado. São mais de 100 selos de qualidade, e isso confunde o consumidor que não sabe qual é realmente sério ou não.

Outra questão delicada a se tratar é o fato de que organizações nacionais pequenas têm menos capacidade financeira de atingir os padrões e pagar pelo processo de certificação do que outras empresas internacionais de maior porte. Assim sendo, ao invés de ajudar a igualar as regras do jogo, a certificação dará às empresas poderosas, maiores vantagens competitivas. Em 2005, o BID - Banco Interamericano do Desenvolvimento - liberou um subsídio de R\$1.675.000 ao Instituto de Hospitalidade (ONG que contribui para a promoção da educação e da cultura da hospitalidade e do desenvolvimento sustentado do turismo no Brasil), que por sua vez fornecerá recursos para estabelecer um sistema de certificação para melhorar os padrões de pequenas e médias empresas no setor de turismo.

Esse tipo de diversidade acarreta então em divergências sobre as vantagens e desvantagens da adoção do selo ecoturístico. Para aqueles que acreditam no turismo que ameniza as diferenças sociais ou fortalece autonomia local, a certificação na prática tem mostrado poucos benefícios tangíveis. A prioridade deve ser aplicada na melhoria da informação, comunicação e colaboração – priorizar somente a certificação é como colocar uma atadura em um machucado profundo. O enfoque deve ser dado também na atratividade do turista, o que dentro do processo de certificação ecoturística é a última coisa que se prioriza. Esse é um problema de marketing, mas marketing parece ser no máximo uma questão a ser pensada posteriormente em todos os projetos de certificação. Então, o desafio é traçar um curso para que a certificação do ecoturismo seja motivada pelo idealismo, mas sustentado por lucros.

No entanto, além das questões de atratividade turística nas certificações o processo de desenvolvimento e implantação do turismo sustentável no Brasil precisa lidar ainda com realidades e desafios, tais como: alto grau de informalidade da atividade turística e falta de conhecimento e educação dos princípios ambientais. Portanto um dos pilares essenciais ao sucesso da certificação em face da informalidade e de outros problemas será a educação e capacitação de recursos humanos. Seguir informando, capacitando e treinando, são objetivos imprescindíveis para a sustentabilidade e um dos mais importantes desafios a serem vencidos para a implantação e manutenção da certificação. Essa capacitação remete a uma pergunta imprescindível. O que espera-se do turismo sustentável? A resposta depende de quem pergunta. Para um turista, as férias ideais podem ser aquelas sem *stress* ou aquelas que tudo o que foi prometido, foi entregue. Para um local, o turista ideal é aquele que respeita a cultura e contribui para a economia local e que ajuda ou via meios financeiros ou via trabalho para o desenvolvimento da conservação e da comunidade.

Como viajantes, se o desejo é satisfeito, ou se essa satisfação vai além do que se espera, quase sempre resulta no retorno e na recomendação do destino a outras pessoas. A participação no desenvolvimento de um turismo de benefícios mútuos, cria uma rara situação de “*win – win*” (ganha-ganha).

Baseados nessas questões é que sugere-se aplicar a certificação ecoturística de uma forma regional com todos os quesitos sócio ambientais próprios, promovendo um turismo responsável, gerando benefícios ambientais, econômicos e sociais locais.

CAPÍTULO 4

COSTA DO CACAU: TURISMO E MEIO AMBIENTE

4.1. Caracterização

A Zona Turística Costa do Cacau faz parte do conjunto das Zonas Turísticas do litoral da Bahia, planejadas e implantadas pelo Programa de Desenvolvimento do Turismo do Nordeste Brasileiro (PRODETUR/NE), a partir do início dos anos de 1990.

Compreendendo os municípios de Canavieiras, Ilhéus, Itacaré, Santa Luzia, Una e Uruçuca, essa região tornou-se mundialmente famosa por intermédio das histórias de amor e aventura contadas por Jorge Amado. Produtora do fruto que dá origem ao chocolate, a Costa do Cacau, que por longo período se destacou pela riqueza e prosperidade, oriunda do cultivo do cacau. Ainda hoje abriga considerável patrimônio arquitetônico dos tempos áureos da lavoura cacauaieira. O modelo de exploração do cacau— que utilizava a vegetação nativa para fornecer sombra aos cacauais — contribuiu também para a preservação de significativos remanescentes de Mata Atlântica, hoje inseridos em Unidades de Conservação Ambiental.

Além de 200 km de praias de areias claras e águas mornas, o cenário da região é complementado por rios, lagoas, cachoeiras e cavernas. Preserva, também, tradições populares diferenciadas.

A premissa básica do PRODETUR-NE foi à implementação de um turismo sustentável voltado para o patrimônio natural e histórico da Bahia, baseando-se nas pesquisas da Empresa de Turismo da Bahia (BAHIATURSA) de que a principal

motivação dos visitantes da Bahia é a natureza - entre 50 e 100% dos entrevistados, seguida do patrimônio histórico - entre 20 e 30%.

Essas duas fortes características motivacionais são próprias da Costa do Cacau, cuja identidade é formada por seus ricos atributos naturais, pela sua diversidade ambiental e pela sua própria história e cultura, marcadas fortemente pela civilização singular do ciclo do cacau, as quais se expressam de forma peculiar nas obras literárias de muitos dos seus filhos ilustres, a exemplo dos renomados escritores Adonias Filho e Jorge Amado.

Até meados de 2009, o PRODETUR investiu no Pólo Litoral Sul da Bahia um montante de R\$ 118 milhões de reais, o que representa mais da metade (53%) dos R\$ 222 milhões destinados para todo o Estado, representando recursos externos oriundos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e de contrapartidas dos governos federal e estadual. A aplicação desses recursos foi concentrada, sobretudo, no segmento de infraestrutura básica, de que se destacam: o trecho da rodovia costeiro-turística BA-001, que interliga a Costa do Cacau com a Costa do Dendê e a Baía de Todos os Santos/Salvador. Nesse quadro, agrega-se, também, o projeto do novo Aeroporto Turístico de Ilhéus, situado entre a BA-001 e a Lagoa Encantada — Portal Sul do grande eixo costeiro turístico Ilhéus-Salvador.

4.2 Quadro Ambiental da Costa do Cacau

A região costeira baiana, em sua totalidade, em 1500 já fazia parte do que, hoje, é denominado como Domínio Original da Mata Atlântica. Nesse Domínio são encontrados ecossistemas associados, tendo a Floresta Ombrófila Densa como ecossistema principal, somados aos manguezais, restingas e campos. No conjunto marítimo encontram-se, praias, dunas e recifes de corais, que completam esta rede de ecossistemas. Os dados aqui mencionados estão concentrados na porção continental da região, havendo escassas informações sobre os recifes de corais desta costa, mesmo sendo estes de grande importância física e biológica, assim como para o turismo de natureza.

Os dados de vegetação presentes nos municípios da Costa do Cacau, embora já desatualizados, foram identificados em 1998, através de imagens de satélite Landsat, pelo então Departamento de Desenvolvimento Florestal, hoje Superintendência de Unidades de Conservação e Florestas, da Secretaria de Meio Ambiente da Bahia (Tabela 1).

Tabela 1 – Área de cobertura vegetal da Costa do Cacau.
Área por Ecossistema (Ha)

	Canavieiras	Ilhéus	Itacaré	Santa Luzia	Una	Uruçuca
Floresta Estágio Primário	-	3.823	4.378	-	5.769	1.250
Floresta Estágio Médio/ Avançado de Regeneração	22.142	14.033	13.059	15.428	29.806	2.068
Floresta Estágio Inicial de Regeneração	4.215	14.236	6.855	177	5.140	3.117
Manguezal	6.115	775	-	-	1.212	-
Restinga	16.606	2.197	1.076	-	1.484	-
Brejo	1.662	861	983	-	803	-
Mata Ciliar	16	164	310	488	847	120
Área Antropizada	56.335	37.620	9.172	21.080	27.041	3.746
Agropecuária Cacau	21.582	105.426	37.185	35.871	42.964	20.773
Rio Perene	4.119	1.897	917	-	931	-
Lago/ Lagoa Perene	235	812	5	-	2	-
Cidade/ Localidade	173	1.311	27	55	40	82
Total	133.199	183.155	73.967	73.098	116.039	31.155

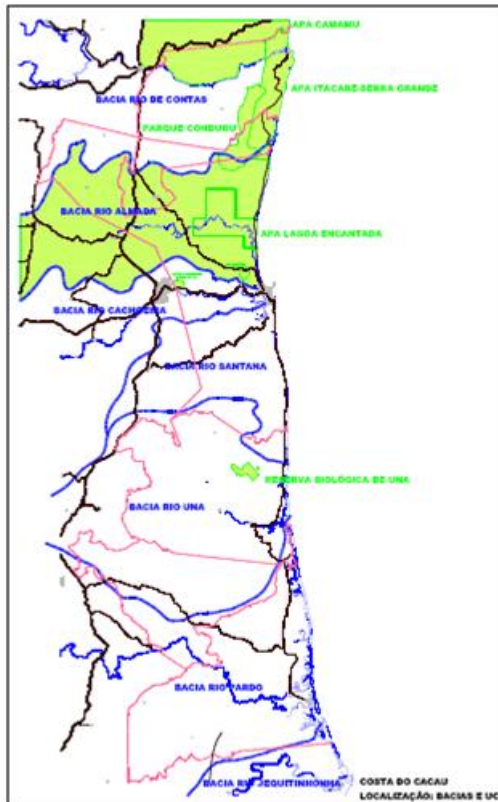
Fonte: Adaptado a dados obtidos no Departamento de Desenvolvimento Florestal (DDF)

Os dados do então DDF, em que pese as limitações metodológicas com a interpretação de imagens de satélite naquele período, apontam em grandes números uma realidade ambiental nos municípios costeiros pouco surpreendente, mas de qualquer forma reveladora para decisões no campo ambiental. Na Costa do Cacau, é sabido que a área de floresta primária está muito restrita na Mata Atlântica baiana e brasileira, e concentra-se nos municípios de Una, Ilhéus, Itacaré e Uruçuca.

Somadas, alcançam 15 mil hectares. Duas unidades de conservação de proteção integral absorvem parte significativa destas áreas: a Reserva Biológica de Una e o Parque Estadual da Serra do Conduru. Outros fragmentos de floresta primária podem ser identificados no Parque Municipal de Nova Esperança, em Ilhéus, e na APA de Itacaré Serra Grande (Figura 1).

|

Figura 1 - Fragmentos de floresta primária no Parque Municipal de Nova Esperança (Ilhéus), e na APA de Itacaré Serra Grande.



Fonte: www.google.com.br

Este patrimônio florestal é suficientemente grande para justificar uma área de proteção integral nesta região, dada a riqueza biológica das matas do Sul da Bahia, e o seu grau de ameaça.

Municípios como Ilhéus, Uruçuca e Una possuem parcela expressiva de suas terras com a cultura do cacau, justificando o título de Costa do Cacau. Diferentemente de outras regiões da costa baiana, a pequena presença de manguezais e restingas se justifica pela planície litorânea pouco expressiva neste litoral, mais presente em Canavieiras e Una. Nestes últimos também se encontram os números mais expressivos de áreas antropizadas ou abertas, principalmente com pastagens. Ilhéus, com aproximadamente 200 mil habitantes, avança sobre as restingas e manguezais do seu entorno, inclusive com a expansão dos loteamentos para o litoral. Ações de ordenamento territorial são fundamentais neste município, inclusive estimulando a

descentralização do núcleo urbano no sentido das vilas rurais, diminuindo assim a pressão sobre a cidade (BNB, 2010).

4.3 Vocação para o turismo

O território vasto e uma imensa diversidade de cenários, tradições culturais e atrativos permitiram que a Bahia fosse dividida em zonas turísticas, cada uma delas recebendo a denominação característica de sua principal identidade física e temática (SETUR, 2010). A zona turística Costa do Cacau, resultado dessa divisão, constitui-se na área costeira da região cacauera, entre os municípios de Itacaré e Canavieiras, com cerca de 180 km de praias, reduto de belezas naturais, rios margeados por fazendas de cacau, em meio a Mata Atlântica e manguezais. Com base nessa vocação natural para o turismo, o governo do Estado passou a fomentar e incentivar o desenvolvimento do turismo regional através do PRODETUR/NE - O Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste, foi desenvolvido a partir de estudos encomendados pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) no começo da década de 90, para se identificar as atividades econômicas que apresentariam vantagens competitivas caso desenvolvidas na região Nordeste. A conclusão desses estudos identificou que uma das oportunidades mais viáveis para a região era o turismo, pelo fato da Região apresentar recursos cênicos e culturais significativos, além de mão-de-obra em abundância e com custos relativamente baixos. Com isso, para financiar atividades nestas quatro áreas, o BNDES inaugurou em 1994 o Programa Nordeste Competitivo (PNC). A iniciativa em turismo do PNC foi apoiada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Após negociações envolvendo a extinta SUDENE, o Banco do Nordeste (BNB), o BID, o então Ministério dos Esportes e Turismo e os Estados do Nordeste, foi criado o PRODETUR/NE, cuja primeira fase foi iniciada ainda em 1994 (BNB, 2011). Com os incentivos governamentais voltados para o desenvolvimento do turismo, a Costa do Cacau consolidou-se como um dos principais destinos turísticos da Bahia, atraindo visitantes de varias procedências, hoje após 18 anos de incentivos, o Governo acena com a instalação do Porto Sul, que terá

como principal função a exportação de minério de ferro. Diante dessa possibilidade os empreendedores do setor turístico estão suspendendo novos investimentos para a região.

5. CONSIDERAÇÕES

O turismo sustentável e conseqüentemente a adaptação dos meios de hospedagem com as tecnologias limpas é um tema polêmico e extremamente dinâmico. Existe uma falta de sustentabilidade dos meios de hospedagem no Brasil, mas isso se deve por quatro fatores:

- I. Pouco se conhece sobre as aplicações da tecnologia limpa em hotéis;
- II. O alto custo dos equipamentos mais sofisticados para a aplicação;
- III. Falta de consciência dos impactos ambientais e sociais gerados;
- IV. Poucos subsídios concedidos pelo governo das localidades;
- V. Falta de cultura ambiental por parte da sociedade

O termo “ecológico”, muito utilizado para atrair turistas e investimentos, nem sempre está de acordo com as condições necessárias para garantir a sustentabilidade ambiental do empreendimento. Na maioria dos casos os empreendimentos são denominados “ecológicos” por estarem em áreas naturais ou rurais ou por estarem localizados em região de área verde ou por possuir algum atrativo no seu entorno. Em outros casos, por utilizarem construções de madeiras que se assemelham com casas de montanhas, energia solar, comida típica, ou desenvolverem a prática de esportes de aventura, trilhas, cavalgadas e outros. Características como essas podem vir a contribuir com o empreendimento, mas para que seja classificado como um empreendimento ecologicamente sustentável ele deverá apresentar um planejamento ambiental bem mais complexo.

Lindberg e Hawkins (1999) citam alguns pontos que devem ser discutidos para garantir o desenvolvimento dos meios de hospedagem de acordo com os critérios do

ecoturismo, são eles: o entorno de áreas naturais sendo vítimas de madeireiros e técnicas agrícolas impróprias; a necessidade do governo e da iniciativa privada reunirem-se para colocar em prática um programa que priorize o meio ambiente; a necessidade de buscar outras indústrias sustentáveis e não ter o ecoturismo como única fonte de renda; a responsabilidade do empreendedor em relação aos efeitos culturais e econômicos sobre comunidade; as construções arquitetônicas impactantes que afetam a paisagem em busca de semelhança com o padrão dos centros urbanos; o tamanho excedendo a capacidade de suporte do meio ambiente; a falta de uma aliança estratégica entre meios de hospedagem de pequeno porte para atender os operadores, entre outras.

Segundo Seabra (2001) através do programa PRODETUR, o governo federal vem implementando no litoral do Nordeste hotéis de grande porte sem a preocupação com os impactos ambientais e sociais. Para atender as exigências dos financiadores internacionais em relação ao meio ambiente, os empreendedores criam pequenas áreas de proteção ambiental na parte que não foi utilizada para edificação, tentando assim, justificar o projeto como empreendimento ecológico embasado no uso sustentável dos recursos naturais e valores culturais.

Essa realidade pode fazer com que áreas que recebiam um pequeno número de turistas, em função da sua infra-estrutura inicial, passem a contribuir para que o produto ecoturístico atual venha a tornar-se um produto de massa no futuro.

Pôde-se presenciar também um grande aumento de operadoras de turismo convencional oferecendo pacotes para seus turistas em destinos ecológicos sem controle do tamanho dos grupos ou outras medidas para garantir a sustentabilidade do destino. O aumento da demanda também acaba por fomentar a construção de grandes hotéis com as mesmas infra-estruturas encontradas nas áreas urbanas e sem as preocupações sócio ambientais que ora se discute (SALVATI, 2002 *apud* VITAE CIVILIS, 2002).

Por falta de verbas ou planejamento, em muitos dos destinos ecoturísticos, presencia-se uma precária infra-estrutura básica, rede de esgotos, rede de água, coleta de lixo, energia, estradas e acessos. Estes aspectos vêm contribuindo com a aceleração da degradação ambiental e social das regiões de acolhimento causando um impacto irreversível ao destino.

Para reverter esse quadro, a hotelaria vem reformulando seus conceitos a fim de alcançar sua excelência nos serviços, minimizar custos e atender a uma crescente demanda de consumidores conscientes. Novas tecnologias, como vimos, surgem visando a economia de gastos com a manutenção, limpeza, energia, água e funcionários, utilizando materiais com maior durabilidade e de fácil manutenção.

Substituição por móveis laminados melamínicos, carpetes de fibra de vidro, equipamentos para auditórios de última geração são alguns exemplos para modernizar e atender a crescente demanda de convenções e congressos, que garantem uma boa taxa de ocupação durante todo o ano. A decoração aconchegante, espaços de *health club*, as áreas de lazer e restaurantes estão sendo repensados para atender este público exigente (BARRETTO, 2000).

O conceito de instalação ecoturística pode influenciar os padrões vigentes de hotelaria. Redes hoteleiras como a Marriott Corporation, estão tentando oferecer apartamentos que não agridam ao meio ambiente, utilizando materiais e técnicas de construção de baixo impacto ambiental, já o Choice Hotels está equipando os quartos para coleta seletiva e sensibilizando seus hóspedes à conservação ambiental (ANDERSEN *apud* LINDBERG; HAWKINS, 1999).

Existe, porém, uma realidade que caminha para uma outra vertente, que são os grandes *Resorts*. Esse modelo de empreendimento vem atraindo as grandes redes hoteleiras que visam o público estrangeiro e executivos brasileiros com seus familiares como público alvo. Na sua maioria situam-se em praias particulares ou pouco habitadas, com infra-estruturas de 250 a 370 apartamentos, áreas de 25 a 1300 hectares, mega áreas de lazer como campos de golfe e centros náuticos de 200m²,

como na Costa do Sauípe, Bahia. A maioria oferece diversão, lazer, esportes aquáticos, segurança, ambulatórios, atendimento diferenciado, refeições de ótima qualidade e, às vezes, em grandes volumes como 40 opções de pratos quentes no jantar, como no *Blue Tree Park* em Angra dos Reis. É importante notar que essa estrutura faz com que o hóspede se isole do mundo real, perdendo o contato com a cultura, história e população local, e muitas vezes também, as características ambientais da área visitada.

Essa postura precisa mudar, caso os empreendimentos almejem sucesso. Nas últimas décadas, tem se observado uma crescente demanda por produtos que não causem malefícios ao meio ambiente e à saúde. E isto se reflete no surgimento de novas técnicas de cultivo e produção como agricultura orgânica, sistemas agroflorestais, manejo florestal, lâmpadas que economizam energia, reaproveitamento e reciclagem de materiais, entre outros.

De acordo com o *Business and Sustainable Development*, os consumidores “verdes”, ou seja, ambientalmente corretos possuem as seguintes características:

- São sinceros em suas intenções, e têm uma tendência a ter uma vida “verde”;
- Não esperam que as empresas sejam ambientalmente perfeitas para serem consideradas “verdes”, mas procuram por empresas que estão fazendo esforços e estão comprometidas com a melhoria ambiental;
- Costumam dizer que seu comportamento ambiental é mais “verde” do que ele realmente o é;
- Querem que a proteção ambiental seja fácil e não tenham que fazer sacrifícios (BSD GLOBAL, 2002).

Os jovens adultos costumam ser mais “responsáveis” ecologicamente e muitos deles são influenciados por seus filhos; as mulheres são o alvo para os produtos “verdes”, já que na maioria das vezes estas fazem as compras para os homens. Em geral os consumidores verdes têm formação escolar e orientação intelectual para

apreciar os produtos; eles entenderão as evidências que são apresentadas pelos produtores para embasar as campanhas de marketing.

O ideal é que um consumidor verde consuma menos, já que os processos de produção requerem grande quantidade de água, energia e matéria prima proveniente do meio natural. Além disso, deverá ter em mente o que é realmente indispensável para ser consumido. Deve-se observar os impactos causados por qualquer produto, seja este impacto ambiental ou social (MACKENZIE, 2001).

Os meios de hospedagem devem estar atentos a esses aspectos, em nome de sua própria viabilidade enquanto negócio.

6. Recomendações

No ambiente empresarial, o sucesso de uma empresa está vinculado a um bem elaborado *Business Plan*, que basicamente deve conter um estudo do mercado onde a empresa pretende atuar, uma análise das forças e fraquezas da empresa e o estabelecimento do ponto de equilíbrio ou *Break Even Point*. Esse último determina, em uma interpretação livre do autor, o ponto, o momento onde a empresa consegue igualar as suas despesas com a sua receita. Não há, portanto, nem lucro ou prejuízo. Desta forma pode-se dizer, utilizando uma balança de dois pratos como referência, que os pratos possuem o mesmo peso.

Em linhas gerais para ser considerado ecologicamente sustentável, um empreendimento de hospedagem deve trazer os “pratos” da sua balança equilibrados. Os prejuízos ambientais resultantes da sua operação, prato 1, deve trazer no prato 2, o mesmo peso em ações mitigadoras que propiciem a manutenção dos recursos naturais e sócios culturais, de forma a garantir que esses recursos estejam disponíveis às gerações futuras.

Estabelecer o Ponto de Equilíbrio Ambiental (PEA) para as empresas de hospedagem da Costa do Cacau, na Bahia. Entretanto, durante a sua realização

observou-se que não há consenso que estabeleça o que é uma empresa de hospedagem sustentável, uma vez que existem inúmeros tipos de certificações ecoturísticas no mercado, são de 100 selos de qualidade e isso confunde os consumidores. A determinação do PEA poderá contribuir nessa validação, haja vista, os dados que serão utilizados serão coletados no empreendimento com base nos pontos comuns encontrados nas Certificações, Diretrizes e Programas mencionados nessa pesquisa. Observando que os setores dos meios de hospedagem variam de acordo com o seu tamanho e com a sua categoria, podendo muitas vezes ocorrer acréscimo ou decréscimo de alguns setores na estrutura operacional do meio de hospedagem e, com base nas diversas certificações estudadas, apresenta-se sugestões, cujo objetivo é trazer subsídios que possibilitem aos empresários, gerentes e colaboradores dos meios de hospedagem do litoral da Costa do Cacaú, iniciem a busca do PEA:

➤ **Projetos e Implantação**

I. Já na implantação deve-se ter atenção para que o projeto arquitetônico “rompa” com a realidade urbana e seja concebido com base nas condições topográficas encontradas, aproveitando as curvas de níveis existentes e observando a arquitetura regional, respeitando desta forma as tradições locais. Deve ainda haver em sua concepção a observância dos preceitos da Bioarquitetura, oferecendo assim condições nas suas edificações prediais para captação e uso de água pluvial, utilização de fontes de energia alternativas como a solar e instalação de uma Estação de Tratamentos de Efluentes, bem como o reuso do efluente tratado na irrigação dos jardins.

II. Adquirir insumos certificados e de origem legalmente comprovada. Valorizando os fornecedores legalizados e fechando o mercado para os clandestinos. Contratar Construtores que ofereçam um canteiro de obras que possibilite a separação e classificação dos resíduos da construção, além de atentar para a destinação dos mesmos.

III. Fazer com que já no início do empreendimento haja a preocupação com a racionalização do uso dos recursos naturais, com utilização de dispositivos economizadores.

IV. Iniciar, já na fase de implantação, a sensibilização da comunidade que habita o entorno do empreendimento, na construção de uma relação de parceria e reciprocidade entre a comunidade nativa e o empreendimento. Com uma política divulgada de forma clara e transparente o empreendimento se fará conhecido e a geração de emprego poderá ocorrer sobre bases sustentáveis na fase de operação. Para aqueles que já se encontram em funcionamento sujere-se a adaptação de sua estrutura operacional.

➤ **Operação**

I. Para a Recepção, deve-se esperar colaboradores preparados e capazes para influenciar os hospedes no sentido de sensibilizá-los para a necessidade de preservação e uso racional dos recursos naturais. Fazendo para isso uma breve apresentação do empreendimento, sua localização e ações ambientalmente corretas existentes.

II. Na Governança e Lavanderia – Utilização racional da água e utilização de produtos biodegradáveis (capazes de ser degradados por microorganismos presentes na natureza) na lavagem do enxoval e limpeza das unidades.

III. Na Manutenção – Vital para um perfeito funcionamento dos meios de hospedagem, esse setor deve ter em seus quadros colaboradores preparados para desempenhar suas atividades, principalmente com as ações preventivas. Deve-se ainda estar atento para a utilização de dispositivos e equipamentos que visem diminuir o consumo dos recursos renováveis (água e energia). Como trata-se de um setor que atua em todo o empreendimento, gera bastante resíduo, sendo alguns muito nocivos para o meio ambiente (pilhas, por exemplo), deve-se implantar a disposição seletiva do resíduo, assim como a sensibilização para a necessidade de sua correta destinação.

IV. Serviços Gerais – Além do uso de produtos biodegradáveis, esse setor deve estar preparado para realizar a coleta seletiva dos resíduos gerados pela operação. Com esta finalidade, os colaboradores do setor de serviços gerais, devem ser sensibilizados através de cursos de capacitação regulares, para agirem de forma consciente e não apenas, como é comum, fazer por fazer, sem nenhum conhecimento das razões e conseqüências da destinação incorreta dos resíduos. Portanto, a separação, a reciclagem e a correta destinação dos resíduos deve ser o principal objetivo sustentável desse setor.

V. Ações Sociais e Educação Ambiental – A sensibilização para o cuidado com o meio ambiente deve ser internalizada pelos colaboradores nos meio de hospedagem. Para tanto, esses colaboradores devem estar envolvidos e cientes das ações internas e externas desenvolvidas pelo empreendimento de forma que tenham ao menos condições de informar a um hospede que o meio de hospedagem desenvolve ações sustentáveis.

VI. No Transportes (Interno e Externo). Comum a empreendimentos instalados longe dos centros urbanos, esse setor deve ter como premissa a conservação dos veículos utilizados no transportes de seus colaboradores e na distribuição de produtos e rouparia, assim como, capacitar os condutores para identificar e comunicar de imediato qualquer vazamento e/ou funcionamento anormal nos veículos. Evitando assim contaminação do solo e do ar. Uma escala de horários é uma ótima solução para evitar “viagens” desnecessárias.

VII. Em compras de produtos e serviços – A preocupação com o meio ambiente deve ser uma constante nos meio de hospedagem. Desta forma o setor de compras deve estar atento para conhecer a política ambiental dos seus fornecedores e no caso de produtos cujas embalagens devem ser devolvidas ao fornecedor, acompanhar a devolução dessas embalagens.

Por fim, a continuidade de todas as sugestões acima para os meios de hospedagens está intrinsecamente relacionada com o Setor Administrativo. De nada adianta o Meio de Hospedagem possuir estrutura física adequada, espaço apropriado para separação de resíduos, dispositivos redutores de consumo para água e energia e

outras ações afins se todas essas sugestões não forem internalizadas pela administração na forma de uma política ambiental séria. A Educação Ambiental deve se constituir em um abraço capaz de englobar todos os setores e seus colaboradores.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABC TERRA. **Terra**. Disponível em: world.nethall.com.br/abcterra. Acesso em: 10/11/2001.

ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis). **Programa Hóspedes da Natureza, 2002**. Disponível em: www.abih.com.br. Acesso em: 16/06/2010.

ABIH. **Programa de Responsabilidade Ambiental - Hóspedes da Natureza, 2002**. Disponível em: <<http://www.ABIH.com.br>>. Acesso em: 10/06/2010.

ABREU, Dora . Os ilustres hóspedes verdes. Salvador, Bahia: Casa da Qualidade, 2001.

ANDERSEN, David L. “Uma janela para o mundo natural: o projeto de instalações ecoturísticas”. *In*: LINDBERG, Kreg e HAWKINS, Donald E. **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. 2ª edição. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 1999.

ANDRADE, Rui Otavio B. de TACHIZAWA, Takeshy; DE CARVALHO, Ana Barreiros. **Gestão Ambiental – Enfoque estratégico aplicado ao Desenvolvimento Sustentável**. São Paulo: Makron Books, 2000.

ANEEL. **Energia Eólica, 2002**. Disponível em: www.aneel.gov.br. Acesso em: 16/06/2010.

ANTUNES, Felipe Zacari; DEMAJOROVIC, Jacques. Gestão Ambiental em Hotéis: Mitigação de impactos e estratégias de eco eficiência. *In*: ENCONTRO NACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 2003, São Paulo. **Anais**. São Paulo: FEA/ USP, FGV, 2003, p. 480 – 494.

ANTUNES, Paula. **Ecoeficiência, 2002**. Disponível em: www.uct.pt . Acesso em: 10/08/2010.

ARTESANATO SOLIDÁRIO. **Artesanato, 2002**. Disponível em: www.arcdesign.com.br

. Acesso em: 11/07/2010.

ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME. **Programa Roteiros Pousadas de Charme, 2002**. Disponível em:

www.roteirosdecharme.com.br/codigoambiental/codambiental.htm. Acesso em: 05/05/2010.

ATHAYDE, Simone Ferreira; SILVA, Sandro Menezes. **Aspectos históricos e naturalism 2005**. Disponível em: <<http://www.ilhadomelonline.com>>. Acesso em: 15 agosto 2010.

AULICINO, Madalena Pedroso. **Turismo e estâncias - impactos e benefícios para os municípios**. São Paulo: Ed. Futura, 2001.

BAEZ, Ana. **International Ecolodge Guidelines pela The International Ecotourism Society. 2002**

BARBIERI, José Carlos **Desenvolvimento e meio ambiente: As estratégias de mudanças da Agenda 21**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão Ambiental Empresarial: Conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BARBIERI, Jose Carlos. **Desenvolvimento e meio ambiente: as estratégias de mudanças da agenda 21**. 5. ed – Petrópolis - RJ: Vozes, 1997.

BARRETO, Denise. **Revista Hotelaria**. 37, julho 2000.

BARROS, Aidil J. P.; LEHFELD, Neide A. S. **Projeto de Pesquisa: Propostas metodológicas**. 14ª ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 1990.

BELLEN, Hans Michel van. **Indicadores de Sustentabilidade: Uma análise comparativa**. Reimpressão – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

BENI, M. Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: SENAC, 1998.

BELLIA, V. **Introdução à economia do meio ambiente**. Brasília: IBAMA, 1996.

BERLIN DECLARATION. Disponível site: *Potomac Digitek*. URL:
<http://www.podi.com/ecosource/ecotour/research/policy.htm> Consultado em
01/03/2010.

(BNB. Título Disponível em:
HTTP://www.bnb.gov.br/content/aplicação/prodetur/docs/ls_3_5aspectos_socio_ambientais_070708.pdf-acessado em 10/07/2010.

(BNB. Disponível em:<http://www.bnb.com.br>-acessado em 19/04/2011)

BOITATÁ. **A boitatá**. Disponível em: geocities.yahoo.com.br/aboitata. Acesso em:
10/11/2010.

BRITO, Maria Cecília Wey de. Unidades de Conservação e ecoturismo: parceria de sucesso? **Debate Sócio-ambiental**. CEDEC, Ano III, nº 9, mar/abr/mai/jun. 98.

BRUGGER, Paula **Nosso futuro comum. Comissão** Mundial sobre meio ambiente e desenvolvimento. 2ª edição. Rio de Janeiro: Editora da fundação Getúlio Vargas, 1991.

BRÜSEKE, F. J. "O Problema do Desenvolvimento Sustentável". *In*: CAVALCANTI, Clóvis. **Desenvolvimento e natureza: estudos para uma sociedade sustentável**. 2ª edição. Pernambuco: Ed. Cortez, 1998.

BSD GLOBAL. **Green Consumers**. Disponível em:
www.bsdglobal.com/markets/green_con.asp. Acesso em: 10/06/2010.

BUCKLEY, R. Ecotourism in Australia. *In*: WORLD ECOTOUR '97. CONGRESSO E EXPOSIÇÃO MUNDIAL DE ECOTURISMO (1997: Rio de Janeiro). **Volume de resumos**. Rio de Janeiro: Biosfera, 1997. p.14-16.

CAMARGO, Ana Luiza de Brasil **Desenvolvimento Sustentável: Dimensões e desafios**. Campinas, SP: Papirus, 2003.

CAMARGO, Aspásia; CAPOBIANCO, João Paulo R.; OLIVEIRA, José Antonio P. de. **Meio Ambiente Brasil – avanços e obstáculos pós-Rio-92**. São Paulo: Estação Liberdade, 2002.

CAPOBIANCO, João Paulo R.; SVIRSKY, Enrique (orgs.). **Ambientalismo no Brasil: passado, presente e futuro**. São Paulo: Instituto Socioambiental: Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo, 1997.

CARSON, R. *Silent Spring*. Houghton Mifflin, Boston, 1962. Disponível em: http://www.hort.purdue.edu/newcrop/history/lecture31/r_31-3.html

CASCINO, Fábio. **Educação Ambiental**. São Paulo: Senac, 1999.

CEBALLOS-LASCURÁIN, Héctor. “O ecoturismo como um fenômeno mundial”. *In*: LINDBERG, Kreg e HAWKINS, Donald E. **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. 2ª edição. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 1999.

CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGIAS LIMPAS, “Apostila do curso de capacitação de consultores em produção limpa”. CNTL, Porto Alegre, 1999.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHILDE, V. G. **A Evolução Cultural do Homem**. Rio de Janeiro: Zahar, 1965.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.

CHURCHILL, Gilbert A. Jr.; PETER, Paul. **Marketing: criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2000.

CMMAD (Comissão Mundial Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento). **Nosso futuro comum**. 2ª edição. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 1991.

COBRA, Marcos. **Marketing de turismo**. 2. ed. São Paulo: Cobra, 2001. CZINKOTA, Michael R.; DICKSON, Peter R.; DUNNE, Patrick. **Marketing: as melhores práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CORNELL, Joseph. **A alegria de aprender com a natureza**. São Paulo: Ed. SENAC/Melhoramentos, 1997.

CUNHA, Sandra Batista; GUERRA, Antonio José Teixeira. **A questão ambiental: diferentes abordagens**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

DEMAJOROVICK, Jacques. **Sociedade de risco e responsabilidade sócio-ambiental. Perspectivas para a educação corporativa**. São Paulo: Senac, 2001.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DENCKER, Ada F. M.; DA VIÁ, Sarah C. **Pesquisa empírica em ciências humanas (com ênfase em comunicação)**. 2ª ed. São Paulo: Futura, 2001.

DIAS, Marlene Martins. **Aplicação de Tecnologias Limpas na Indústria Hoteleira para um Turismo Sustentável**. Disponível em: http://www.ethos.org.br/_Ethos/Documents/aplicacao_de_tecnologias_limpas.doc> Acessado em: 25/02/ 2011.

DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

DIEGUES, Antonio Carlos. "Desenvolvimento sustentado ou sociedades sustentáveis". *In: São Paulo em Perspectiva*. São Paulo, jan./jul., 1992.

DIEGUES, Antônio Carlos. **Simbolismo e imaginário**. São Paulo: Hucitec, 1998.

DIST. Annual Report 1995-1996, Chapter 7: Tourism. Disponível site: *Department of Industry Science and Tourism*. URL: <http://www.dist.gov.au/pubs/reports/annual96/chap7.html> Consultado em 02/06/2010.

DO VALLE, Cyro Eyer. **Qualidade Ambiental: como ser competitivo protegendo o meio ambiente (como se preparar para as Normas ISSO 14000)**. São Paulo: Pioneira, 1995.

DOWLING¹, R. K. The explosive growth of ecotourism in Australia. In: WORLD ECOTOUR '97. CONGRESSO E EXPOSIÇÃO MUNDIAL DE ECOTURISMO (1997: Rio de Janeiro). **Volume de resumos**. Rio de Janeiro: Biosfera, 1997. p.153-163.

DOWLING², R. K. National ecotourism development and planning. In: WORLD ECOTOUR '97. CONGRESSO E EXPOSIÇÃO MUNDIAL DE ECOTURISMO (1997: Rio de Janeiro). **Volume de resumos**. Rio de Janeiro: Biosfera, 1997. p.188-199.

DREW, David. **Processos interativos homem-meio ambiente** / David Drew; tradução de João Alves dos Santos; revisão de Suely Bastos; coordenação editorial de Antonio Christofolletti. – Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

DRUCKER, Peter F. **As novas realidades: no governo e na política, na economia e nas empresas, na sociedade e na visão do mundo**. 2. ed - São Paulo: 1991.

EAA. Code of Practice for Ecotourism Operators. Disponível site: *Big Volcano*. URL: <http://www.bigvolcano.com.au/ercentre/eaacode.htm> Consultado em 10/06/2010.

EARTHWISE. **Bush Foods**. Disponível em: www.earthwise.org.au/bushfoods.html. Acesso em: 10/07/2010.

Ec lodge Source Book for Planners & Developers(1995)

EMBRATUR__. **Pólos de ecoturismo: planejamento e gestão**. 1ª edição. São Paulo:Terragraph, 2001a.

EMBRATUR. **Deliberação Normativa 487/02**. Disponível em: www.embratur.gov.br. Acesso em: 10/05/2010 b.

EMBRATUR. **Diretrizes para uma Política Nacional de Ecoturismo**. Brasília,1994.

EMBRATUR. **Matriz de classificação hoteleira**. Brasília - DF: 2002. Disponível em: <<http://www.abih.com.br>>. Acesso em: 10/05/2010.

EMBRATUR. **Programas Institucionais, Ecoturismo**. Disponível em: www.embratur.gov.br. Acesso em: 10/06/2010 b.

EMBRATUR. **Regulamento Geral dos Meios de Hospedagens**. Disponível em: www.embratur.gov.br. Acesso em: 10/06/2010 a.

EMBRATUR; IBAMA. **Diretrizes para uma política nacional de ecoturismo**. Brasília – DF. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br>>. Acesso em: 15/07/2010.

ENVIRO-LOO. **Enviro Solution**. Disponível em: www.enviro-options.com.au/home.htm. Acesso em: 07/07/2010.

FATHY, Hassan. **African art and architecture**. Disponível em: www.kmtspace.com/fathy.htm. Acesso em: 22/08/2010.

FÓRUM SOCIAL MUNDIAL. **Fórum Social Mundial 2002**. Disponível em: www.forumsocialmundial.org.br. Acesso em: 22/06/2010.

FURTADO, S. João. “Novas políticas e a indústria social e ambiental responsável”. Apostila do curso MBA – FEA USP, brochura, São Paulo, 2001.

GAZETA DO POVO. **Jardim Ecológico**. Disponível em: www.tudoparana.globo.com/noticias. Acesso em: 07/07/2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. - São Paulo: Atlas, 1999.

GLIESSMAN, Stephen R. **Agroecologia: processos ecológicos em Agricultura sustentável**. Curitiba: UFRGS, 2000.

GOETH. **Palau Güel**. Disponível em: www.fto.de/rhesse/ag Acesso em: 10/07/2010.

GREEN HOTELS ASSOCIATION. **Green Ideas and Meeting Planner's Questionnaire**. Disponível em: www.greenhotels.com. Acesso em: 2/07/2010.

GUIMARÃES, R. P. "Desenvolvimento sustentável: da retórica à formulação de políticas públicas". In: BECKER, B. K. e MIRANDA, M. **A Geografia Política do Desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.

HAWKINS, Donald E.; LINDBERG, Kreg. (orgs.). **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. Tradução de Leila Cristina de M. Darwin. São Paulo: SENAC São Paulo, 2002.

HAWKINS, Donald E.; WOOD, Megan Helper; BITTMAN, Sam. **The ecolodge sourcebook for planners & developers**. Published by The Ecotourism Society in North Bennington, VT: 1995.

HEADLY, T. Eco what? Disponível site: *George Washington University*. URL: <http://gwis.circ.gwu.edu/~iits/journal/ecowhat.htm> Consultado em 08/02/2010.

HOW GREEN CAN YOU GET? **The Economist**. v.346, 10 de jan. 1998.

IBAMA. **Unidades de Conservação**. Disponível em: www.ibama.gov.br. Acesso em: 10/04/2010.

IHEI - International Hotel Environment Initiative. Disponível em: www.ihei.org. Acesso em: 26/09/2011.

IESAM. Título. Disponível em www.iesam.com.br, acessado em 1º/04/2011.

INSKEEP, E. **Tourism Planning: Na integrated and Sustainable Development Approach**. USA. Van Nostrand Reinhold, 1991.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Programa de certificação em turismo sustentável**. Disponível em: <http://www.pcts.org.br>. Acesso em: 10/08/2010.

INSTITUTO ETHOS. **Desenvolvimento Sustentável: do conceito a prática, uma questão de sobrevivência.** Disponível em <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em 12/07/2010.

IPEMA (Instituto de Permacultura da Mata Atlântica). **YBYTU-CATU.** Disponível em: www.ybytucatu.com.br. Acesso em: 10/11/2010.

IPS (Institute of Policy Studies). **Development and Ecotourism.** Disponível em: www.ips-dc.org/ecotourism. Acesso em: 10/07/2010.

JOHNS HOPKINS UNIVERSITY. **ENVIRONMENT.** Disponível em: www.jhuccp.org/pr. Acesso em: 10/09/2010.

KAYE, M. S. How green is my vacation? In: WORLD ECOTOUR '97. CONGRESSO E EXPOSIÇÃO MUNDIAL DE ECOTURISMO (1997: Rio de Janeiro). **Volume de resumos.** Rio de Janeiro: Biosfera, 1997. p.21-23.

LAGE, B. H.; MILONE, P. C. **Turismo: teorias e práticas.** São Paulo: Atlas, 2004.

LAGO, Antonio e PÁDUA, José Augusto **O que é ecologia.** São Paulo: Brasiliense, 1984.

LAYRARGUES, Philippe P.; LOUREIRO, Frederico B.; DE CASTRO, Ronaldo S. (orgs.). **Educação Ambiental: repensando o espaço da cidadania.** 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.

MADOV, Natasha *et alii.* "A Terra pede socorro". **Revista Veja**, São Paulo: 80-87, 21 de agosto 2002.

MARRACINI, Orestes. "Economia pelo cano". *Revista Técnica – Tecnologia e negócios da construção civil*, São Paulo, nº 62, maio, 2002.

MARTINS, Rodrigo C., VALENCIO, Norma F. L. S. (orgs.). **Uso e gestão dos recursos hídricos no Brasil: desafios teóricos e político-institucionais**. São Carlos – SP: RiMa, 2003.

MATHIESON, A. e WALL, G. **Turismo: repercusiones económicas, físicas y sociales**. México: Trilhas, 1990.

MAY, P. H., e MOTTA, R. S. da. **Valorando a Natureza: análise econômica para o desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1998.

MAZZON, Luis Ferrari. “Hotéis buscam reduzir custos da energia elétrica”. Revista Hotelnews – hospedagem e alimentação, São Paulo, nº 37, março, 2002.

MC HARG, Ian L. **Proyectar con la naturaleza**. Barcelona: Gustavo Gili, 1992.

McBRIDE, E. Australia defines nature-friendly tours. **The Christian Science Monitor**. pp.10, 23 de abr. 1997.

McLAREN, D. Evaluating Ecotourism Operators and Agents. Disponível site: *Sustainable Sources*. URL:

<http://www.txinfinet.com/mader/planeta/1196/1196agents.html> Consultado em 02/07/2010.

MELLO, Carlos E. Vieira de. **Apontamentos para servir á história fluminense (Ilha Grande) Angra dos Reis**. Angra dos Reis: Conselho Municipal de Cultura, 1987. Disponível em: <<http://ilhagrande.org/>>. Acesso em: 10/08/2010.

MENDES, M. C. **Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: http://www.educar.sc.usp.br/biologia/textos/m_a_text2 . Acesso em 10/07/2010.

MENDONÇA, Rita. **A experiência na natureza segundo Joseph Cornell**. Disponível em: www.geocities.com/complexidade/ritame.html. Acesso em: 10/04/2010.

MMA (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE). **Agenda 21**. Disponível em:

www.mma.gov.br/port/se/agen21/noticias.html . Acesso em: 07/02/2010.

MMA/ISER. **O que o brasileiro pensa do meio ambiente e do consumo sustentável.** Disponível em: www.iser.org.br. Acesso em: 11/06/2010.

MOURA, L. A. A. **Qualidade e gestão ambiental.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2002.

MUSEO DE ENERGÍAS RENOVABLES. **Energías.** Disponível em: www.leo.worldonline.es/famontes/biomassa.html. Acesso em: 20/09/2010.

NASCIMENTO, Carlos Adílio Maia. **Em Busca da Ecoeficiência.** Disponível em: read.adm.ufrgs.br/read15/artigo/artigo5.htm. Acesso em: 22/08/2010.

NORMAN, W. C.; FRAUMAN, E.; TOEPPER, L.; SIRAKAYA, E. Green evaluation program and compliance of nature tour operators. Disponível site: *Ecotourism Explorer*. URL: <http://www.ecotourism.org/textfiles/sirak.txt> Consultado em 01/04/2010.

OMT (Organização Mundial do Turismo). **Sustainable development of tourism.** Disponível em: www.world-tourism.org . Acesso em: 29/10/2010.

PALMER, J.-A. Re: *Australia*. Green-travel@igc.apg.org. Mensagem pessoal. 16/04/2010.

PATA¹. PATA Green Leaf. Disponível site: Pacific Asia Travel Association. URL: <http://www.pata.org/greenleaf/index.html> Consultado em 02/04/2010.

PEREIRA JÚNIOR, José de Sena. **Cúpula Mundial sobre o desenvolvimento sustentável.** Brasília – DF: Câmara dos Deputados, 2002. Disponível em <www.camara.gov.br>. Acesso em 12/07/2010.

PEREIRA, Diamantino A. C. **Geografia Escolar: conteúdos e/ou objetivos?.** In: Caderno Prudentino de Geografia. AGB:Presidente Prudente/ SP. 1995.

PIRES, Mário Jorge. **Raízes do turismo no Brasil.** Barueri – SP: Manole, 2001.

PONTING, Clive. **Uma história verde do mundo**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

PRADO, Rosane Manhães. **Horizontes Antropológicos**. vol.9, nº 20. Porto Alegre: outubro 2003.

Projeto Ecoqualidade (ecoeficiência ambiental + qualidade), acesso: www.hotelariaqualidade.com.br, 21/09/2010.

REHAK, R. Green marketing awash in Third Wave. **Advertising Age**. 64: 22, 22 de novembro 1992.

Relatório Brundtland. *Nosso futuro comum* Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1991

RODRIGUES, Adyr Balasteri. **Turismo: modernidade e globalização**. São Paulo: Hucitec, 2000.

RUSCHMAN, D. **Turismo no Brasil: Análises e Tendências**. São Paulo: Manoele, 2000.

RUSCHMANN, Doris. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 7ª edição. São Paulo: Ed. Papyrus, 2001.

SACHS, Ignacy. "Estratégias de transição para o século XXI". In: BURSZTYN, Marcel (org.). **Para pensar o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1993.

SACHS, Ignacy. **Desenvolvimento sustentável, bioindustrialização descentralizada e novas configurações rural-urbanas. Os casos da Índia e do Brasil**. In: VIEIRA, P.F.; WEBER, J. (Orgs.). *Gestão de recursos naturais renováveis e desenvolvimento: novos desafios para a pesquisa ambiental*. São Paulo: Cortez, 1997.

SACHS, Ignacy. **Estratégias de transição para o século XXI: desenvolvimento e meio ambiente**. Tradução Magda Lopes. São Paulo: Studio Nobel; Fundação do Desenvolvimento Administrativo, 1993. (Cidade Aberta).

SALVATI, Sérgio Salazar. "Turismo responsável como instrumento de desenvolvimento e conservação na natureza". *In*: VITAE CIVILIS (org.). **Diálogos entre a esfera global e local**. São Paulo: Ed. Peirópolis, 2002.

SCHELP, Diogo *et alii*. "Os resorts vão esquentar o verão". **Revista Veja**, São Paulo: 101-115, 13 dezembro 2000.

SEABRA, Giovanni de Farias. **Ecos do Turismo: o turismo ecológico em áreas protegidas**. Campinas: Ed. Papyrus, 2001.

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE. **Agenda 21: documentos ambientais**. São Paulo: 1997.

(SETUR, disponível em:<http://www.setur.ba.gov.br>—acessado em 19/04/2011)

SEYMOUR, John. **Guia prático de auto-suficiência**. 2ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

SHORES, J. N. The challenge of ecotourism. Disponível site: URL:
<http://www.txinfinet.com/mader/planeta/0295/0295shores.html> Consultado em 2 de nov. 1997.

SIQUEIRA, Josafá Carlos de. **Ética e meio ambiente**. São Paulo: Loyola, 1998.

SWARBROOKE, J. Turismo sustentável: Setor público e cenário geográficos. São Paulo: Aleph, 2000.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: meio ambiente e economia**. São Paulo: Aleph, 2000.

THE ECOTOURISM SOCIETY. Ecotourism Guidelines for nature tour operators. Disponível site: *Ecotourism Explorer*. URL: <http://www.ecotourism.org/initsfr.html> Consultado em 02/06/2010.

THE ECOTOURISM SOCIETY. **The Ecolodge Sourcebook for Planners and Developers**. USA: TES, 1995.

TRIGO, Luis Gonzaga Godoi. **Cronologia do turismo o Brasil**. São Paulo: Consorcio CTI/ TERRA, 1991.

TROUMBIS, A. Y. Environmental labelling on services: The case of tourism. **Ekistics**. n.348/349, maio/jun./jul./ago. 1991.

VALLE, C. E. do. Como se preparar para as normas do ISO 14000: qualidade ambiental: o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente. São Paulo: Pioneira, 2000.

VARGAS, Marcelo Coutinho. O gerenciamento integrado de recursos hídricos como problema sócio-ambiental. **Ambiente & Sociedade**. Campinas – SP, ano II, n. 5, p. 109-135, jul./dez. 1999.

VITERBO JÚNIOR, Ênio. **Sistema Integrado de Gestão Ambiental: como implementar um sistema de gestão que atenda à norma ISO 14001, a partir de um sistema baseado na norma ISO 9000**. São Paulo: Aquariana, 1998.

WALDMAN, Maurício. **Guia ecológico doméstico**. São Paulo: Contexto, 2000.

WALKER, John R. **Introdução à Hospitalidade**. Barueri, SP: Manole, 2002.

WALLACE, G. N. Toward a Principled Evaluation of Ecotourism Ventures. Disponível site: *Ecotourism Explorer*. <http://www.ecotourism.org/textfiles/wallacea.txt> Consultado em 01/04/2010.

WEISSINGER, Suzanne Stewart. **Introducción a las actividades hoteleras**. Madrid: Paraninfo - Thomson Learning, 2001.

WESTERN, David. "Definindo Ecoturismo". *In*: LINDBERG, Kreg e HAWKINS, Donald E. **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. 2ª edição. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 1999.

WIGHT, P. Sustainability, Profitability and Ecotourism Markets: What are they and how they relate? International Conference on Central and Eastern Europe and Baltic Sea region. Ecotourism - Balancing Sustainability and Profitability. Pärnu, Estónia, 22-23 set. 1997. Disponível: site *Estonia-Wide Web*. URL: <http://www.ee/ecotourism/wight.html> Consultado em 03/03/2010.

WOOD, M. E. Ecotourism accreditation and evaluation; progress and prospects. In: WORLD ECOTOUR '97. CONGRESSO E EXPOSIÇÃO MUNDIAL DE ECOTURISMO (1997: Rio de Janeiro). **Volume de resumos**. Rio de Janeiro: Biosfera, 1997. p.71-75.

WOOD, Megan Epler. **Ecotourism: principles, practices & policies for sustainability**. Paris: UNEP/TIES, 2002.

WTTC. **WTTC**. Disponível em: www.wttc.org. Acesso em: 22/08/2010.

WWF - *World Wildlife Fund*. Disponível em: <http://www.wwf.org.br/>, Acesso em: 26/09/2011.

WWF-Brasil. **Certificação em Turismo**. Série Técnica Volume IX, 2001.