



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – DCH I
CURSO DE TURISMO E HOTELARIA

PALOMA SANTOS DE LIMA GOMES
RICARDO DA SILVA ESTRELA FILHO
SCARLLETE RASTELLI AMORIM DOS SANTOS

**GESTÃO AMBIENTAL NO CENÁRIO HOTELEIRO DE SALVADOR:
A VERIFICAÇÃO DE PARÂMETROS DA ISO 14001:2015 NO FIESTA BAHIA
HOTEL.**

SALVADOR-BA
2019

PALOMA SANTOS DE LIMA GOMES
RICARDO DA SILVA ESTRELA FILHO
SCARLLETE RASTELLI AMORIM DOS SANTOS

**GESTÃO AMBIENTAL NO CENÁRIO HOTELEIRO DE SALVADOR:
A VERIFICAÇÃO DE PARÂMETROS DA ISO 14001:2015 NO FIESTA BAHIA
HOTEL.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Universidade do Estado da Bahia no curso de turismo e hotelaria como parte das exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo e Hotelaria.

Orientadora: Prof.^a Salete Vieira

SALVADOR-BA
2019

TERMO DE APROVAÇÃO

PALOMA SANTOS DE LIMA GOMES

RICARDO DA SILVA ESTRELA FILHO

SCARLLETE RASTELLI AMORIM DOS SANTOS

GESTÃO AMBIENTAL NO CENÁRIO HOTELEIRO DE SALVADOR:
A VERIFICAÇÃO DE PARÂMETROS DA ISO 14001:2015 NO FIESTA BAHIA
HOTEL.

Monografia apresentada a Universidade do Estado da Bahia no curso de turismo e hotelaria como parte das exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo e Hotelaria, pela seguinte banca examinadora:

Orientadora Salete Viera
Mestre em Cultura e Turismo - UESC/UFBA

Prof. José Veiga Vinal Júnior
Doutorado em língua e linguística - Universidad de Vigo Espanha

Prof. Jorge Antônio Alardo Rodrigues de Freitas
Bacharel em Turismo - UNIFACS

Prof. Natalia Silva Coimbra de Sá
Doutora em Cultura e Sociedade - UFBA

SALVADOR-BA

2019

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de dedicar e agradecer esta monografia as seguintes pessoas:

Primeiramente a Deus por nos dar o dom da vida e nos possibilitar a realização desta graduação, superando todos os obstáculos encontrados à frente.

À nossa família e amigos por total apoio em momentos difíceis, além da credibilidade que conseguiríamos finalizar e nós tornarmos os Turismólogo que almejamos.

Agradecemos também a nossos professores, que passaram ao longo desses 5 anos todos os ensinamentos que possuíam, e pela persistência em nossos objetivos, principalmente a professora e orientadora Salete Viera que no momento de extremo limite e pensamentos de desistências desses, foi a pessoa que mais persistiu para que finalizássemos esta etapa. E a professora Ariadna Bandeira, que depositou sua confiança em todos os momentos do curso em nós.

Além desta, gostaríamos de agradecer a Rafaela Nascimento, por toda paciência e prontidão para nos ajudar durante nossa jornada.

E pra finalizar gostaríamos de agradecer a amizade desse trio, formada por companheirismo e confiança, ficando unidos desde o início do curso até aqui o final do curso e a entrega da nossa monografia.

RESUMO

Tratar da atividade turística e hoteleira atualmente, em cidades metropolitanas no Brasil e em outros países do mundo, tem ganhado bastante espaço. A gestão ambiental é um tema com destaque nos dias atuais, com isso os novos empreendimentos hoteleiros estão passando por reformas e melhorias, com intenção dos benefícios da gestão externa e interna da gestão ambiental. A ABNT traz a ISO 14001:2015, uma norma específica que cuida das questões ambientais dentro das organizações como é o caso do Fiesta Bahia Hotel localizado na cidade de Salvador no bairro do Itaipara. Assim, o objetivo desta pesquisa é refletir a maneira com que o empreendimento hoteleiro Fiesta Bahia Hotel classificado com 5 estrelas, único funcionando na segmentação de eventos na cidade de Salvador trata das questões ambientais delegadas pela norma internacional que diz respeito a gestão ambiental, NBR ISO 14001:2015. Para realização da mesma, utilizou-se de uma metodologia dedutiva, histórica, comparativa através de procedimentos de forma básica, documental, levantamento, o caso e a utilização de instrumentos para a coleta de dados. Após a coleta foi registrado pelos pesquisadores que o Fiesta Bahia Hotel não segue à risca os requisitos da ISO 14001:2015, mas preocupa-se com questões ambientais salientadas neste trabalho em forma de redação final.

Palavras Chave: Gestão Ambiental. Empreendimentos Hoteleiros. ISO 14001:2015.

ABSTRACT

Dealing with tourism and hotel activity today, in metropolitan cities in Brazil and in other countries of the world, has gained a lot of space. Environmental management is a prominent theme these days, as new hotel developments are undergoing renovations and improvements, with the intention of the benefits of external and internal management of environmental management. ABNT brings ISO 14001: 2015, a specific standard that addresses environmental issues within organizations such as the Fiesta Bahia Hotel located in the city of Salvador in the Itaigara neighborhood. Thus, the aim of this research is to reflect the way that the Fiesta Bahia Hotel 5 star hotel resort, the only one working in the segmentation of events in the city of Salvador, deals with the environmental issues delegated by the international standard concerning environmental management, NBR ISO 14001: 2015. For its accomplishment, it was used a deductive, historical, comparative methodology through procedures of basic form, documentary, survey, the case and the use of instruments for the data collection. After collection it was recorded by the researchers that Fiesta Bahia Hotel does not strictly follow the requirements of ISO 14001: 2015, but is concerned with environmental issues highlighted in this paper in the form of final writing.

Keywords: Environmental Management. Hotel Developments. ISO 14001: 2015.

LISTA DE TABELAS E QUADROS

TABELA 1 – NÚMERO DE CERTIFICADOS EMITIDOS POR CONTINENTES	33
TABELA 2 – TOP 10 PAÍSES EM NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES EM 2015	33
TABELA 3 – TOTAL DE CERTIFICADOS AGRUPADOS POR ESTADOS	34
QUADRO 1: EM RELAÇÃO A QUESTÕES AMBIENTAIS, O MH	48
QUADRO 2: ASPECTOS AMBIENTAIS	49
QUADRO 3: RESÍDUOS SÓLIDOS	49
QUADRO 4: ÁGUA	50
QUADRO 5: ENERGIA	52
QUADRO 6: PRODUTOS	53
QUADRO 7: ASPECTOS LEGAIS	54

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – FACHADA DO FIESTA BAHIA HOTEL E FIESTA CONVENTION CENTER	44
FIGURA 2- ORGANOGRAMA DO FIESTA BAHIA HOTEL	47
FIGURA 3 – CONTAINER DA REVITA	49
FIGURA 4 – PARTE INTERNA DO CONTAINER DA REVITA	50
FIGURA 5 – FILTRAGEM DE ÁGUA VINDO DO POÇO	51
FIGURA 6 – LOCAL DE RECOLHIMENTO DA ROUPA SUJA	52
FIGURA 7 – LOCAL DE ARMAZENAMENTO DA ROUPA LIMPA	52
FIGURA 8 - LÂMPADA FLUORESCENTE NA ÁREA INTERNA DO HOTEL	53
FIGURA 9- TONEL DE RECICLAGEM GARRAFA PET	69
FIGURA 10- TONEL DE RECICLAGEM GARRAFA PET COLORIDA	69
FIGURA 11- TONEL DE RECICLAGEM PARA METAIS	70
FIGURA 12- MAPA DE RISCOS AMBIENTAIS	70
FIGURA 13- RECICLAGEM DE MATERIAIS PERMANENTE - MADEIRA	71
FIGURA 14- RECICLAGEM DE MATERIAIS PERMANENTE – PORCELANA	71
FIGURA 15- RECICLAGEM DE PAPELÃO	72
FIGURA 16 – RECICLAGEM DE PAPELÃO	72

LISTA DE ABREVIATURAS

A&B – ALIMENTOS E BEBIDAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS

APP – ÁREAS DE PRESERVAÇÃO PERMANENTE

CADASTUR – SISTEMA DE CADASTRO DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS

CAR – CADASTRO AMBIENTAL RURAL

CNUMAD – CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE MEIO AMBIENTE E O DESENVOLVIMENTO

CONAMA – CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE

EMBASA – EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTOS

FAP – PENSÃO COMPLETA

IHEI – INTERNATIONAL HOTELS FOR ENVIRONMENTAL INITIATIVE

INMETRO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL

ISO – INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

MAP – MEIA PENSÃO

NBR – NORMA BRASILEIRA

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

PNMA – POLÍTICA NACIONAL DO MEIO AMBIENTE

SBCLASS – SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIO DE HOSPEDAGEM

SGA – SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

UH – UNIDADES HABITACIONAIS

UNESCO – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 MEIOS DE HOSPEDAGEM	15
2.1 HISTÓRICO E EVOLUÇÃO	15
2.2 CLASSIFICAÇÃO E TIPOLOGIA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	17
2.3 HOTELARIA E SEUS PRINCIPAIS SETORES - HOSPEDAGEM	20
GOVERNANÇA, ALIMENTOS E BEBIDAS E EVENTOS	
3 GESTÃO AMBIENTAL	24
3.1 A EVOLUÇÃO DA GESTÃO AMBIENTAL	24
3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA GESTÃO AMBIENTAL NO TURISMO NO BRASIL	27
3.3 GESTÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	27
4 NORMATIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL	31
4.1 ISO 14001	31
4.1.1 Aplicação da ISO 14001:2015 na hotelaria	34
5 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	40
5.1 QUESTÃO AMBIENTAL NO TURISMO E HOTELARIA DA CIDADE DE SALVADOR	40
5.2 METODOLOGIA	42
5.3 CARACTERIZAÇÃO DO FIESTA BAHIA HOTEL	45
5.4 APONTAMENTO E DISCUSSÕES DA ISO 14001:2015 NO FIESTA BAHIA HOTEL	47
5.4.1 Apontamento dos dados obtidos	48
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA	64
APÊNDICE B – REGISTROS DO FIESTA BAHIA HOTEL	69

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as questões ambientais vêm adquirindo centralidade nos debates contemporâneos. A partir da década de 1980 com o surgimento de novos conceitos como: desenvolvimento sustentável, o eco desenvolvimento, a produção mais limpa, o gerenciamento ambiental e a qualidade total na área empresarial, dentre outros, foram acentuadas as relações entre conservação ambiental, crescimento econômico e atividade empresarial. Assim, as questões ambientais incorporadas aos mercados e as estruturas sociais e regulatórias da economia, tornam-se elementos bastante consideráveis nas estratégias de crescimento das empresas, podendo ocasionar ameaças ou oportunidades empresariais.

Chiavenato (2014) reitera que perante essa nova realidade, podemos nos deparar com empresas que, em função das mais diversas cobranças, vêm desenvolvendo uma nova postura em relação às responsabilidades ambientais e incorporando princípios de sustentabilidade nas organizações, inclusive as que tangem o setor turístico.

É de suma importância que os equipamentos e serviços que compõem a oferta turística tenham a consciência sobre a importância do desenvolvimento sustentável, que a grosso modo, traz a ideia da conservação dos recursos para a utilização a longo prazo. Os meios de hospedagem, por exemplo, como equipamentos vinculados diretamente ao setor do turismo, precisam desenvolver cada vez mais as práticas ambientais em seus estabelecimentos com um intuito de contribuir para tal conservação e disseminar a mudança de consciência e atitudes dos turistas a esse fim, para que possam, mesmo que momentaneamente, refletir sobre a utilização que fazem do meio ambiente.

Assim, a escolha do tema desta monografia gira em torno da ideia de que a Gestão Ambiental, adequada através da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Norma Brasileira Regulamentadora (NBR), International Organization for Standardization (ISO) 14001:2015, é a forma de controle na qual os equipamentos turísticos podem se espelhar a fim de orientar e estimular a conscientização e o uso de métodos mais eficientes, otimizando recursos, evitando desperdícios e em prol da responsabilidade social e ambiental corporativa.

Além do que, promover e incitar boas práticas aos hóspedes e funcionários de

um equipamento turístico em conformidade com tais normas que podem gerar uma boa imagem no contexto da crescente globalização dos mercados, passando a ser fator estratégico de competitividade (GONÇALVES, 2004).

O recorte foi feito para os meios de hospedagem, entendendo que a Gestão Ambiental possibilita aos seus gestores conduzir estudos de base, treinar funcionários e desenvolver sistemas para um monitoramento contínuo, além de estabelecer parâmetros ambientais relacionados à poluição, água, energia, resíduos sólidos (ESPÍNDOLA, 2005), entre outros problemas globais.

Assim como, o recorte se estende por Salvador ser a única cidade brasileira citada como destino 2019 pelo *New York Times* passa por um processo de transformação, com muitos investimentos na infraestrutura dos seus espaços públicos, fazendo dessa cidade uma referência mundial do turismo.

Instalada nela encontra-se o Fiesta Convention Center, um moderno centro de convenções com capacidade para até 5.300 pessoas em diversos salões. Com espaços moduláveis, há sempre uma forma de adequá-los às necessidades do evento. Uma empresa com 25 anos de experiência no ramo de hospedagem, eventos e alimentação, que vem sediando grandes encontros profissionais nacionais e internacionais, com todo conforto e facilidade para os participantes, já que conta com 244 habitações e toda a estrutura de um 5 estrelas.

Por todas essas características, o Fiesta Bahia Hotel tornou-se o segundo hotel do Brasil a receber, pela Embratur, as certificações de Luxo superior e 5 estrelas. O complexo é bicampeão como melhor Hotel Convention Center do Brasil, conquistando as premiações Caio de 2000 e 2001, Vencedor do Catavento de Prata como melhor 5 estrelas do Brasil em 1998, e tem certificado de qualidade da Secretaria de Turismo do Estado da Bahia com o conceito Excelente.

Estes fatores foram predominantes para a escolha do hotel, pois o Fiesta Bahia Hotel é líder no segmento de eventos em Salvador e possui uma estrutura completa para se enquadrar no estudo da ISO 14001:2015.

Dessa forma, este estudo tem por objetivo refletir a maneira com que o equipamento hoteleiro Fiesta Bahia Hotel classificado com 5 estrelas, trata das questões ambientais delegadas pela norma internacional que diz respeito a gestão ambiental, NBR ISO 14001:2015. Ou seja, será que a empresa hoteleira de categoria 5 estrelas, aqui analisadas, estão preocupadas com aspectos ambientais descritos na NBR ISO 14001:2015?

O trabalho que se realiza possui relevância, pois poderá servir para futuros estudos, de forma que possa analisar se a utilização da NBR ISO 14001:2015, que se dá graças ao grande desenvolvimento da atividade turística em Salvador, conseqüentemente aumenta o impacto ambiental. Por se tratar de uma certificação opcional, a norma embora muito eficiente, não tem grande utilização pelos hotéis brasileiros, o que não quer dizer que os equipamentos turísticos não tenham uma Gestão Ambiental ou não pratiquem ações voltadas à qualidade do meio ambiente. Observa-se também que não se tem muitos estudos relacionados a essa questão, porém é necessário alinhar o desenvolvimento da atividade econômica quanto a gestão ambiental, com a finalidade de orientar e estimular a conscientização e o uso de métodos mais eficientes, otimizando recursos, e evitando desperdício em prol da responsabilidade social e ambiental corporativa.

Com relação à metodologia utilizada para a composição da pesquisa pode-se ressaltar que foi utilizado o método dedutivo, pois parte da NBR ISO 14001:2015, para uma abordagem mais específica. No que diz respeito aos Métodos de Procedimento, utilizar-se o método histórico e o método comparativo. Também se aplica a pesquisa básica, no caso desta pesquisa, foi feito o reconhecimento de como a utilização da gestão ambiental dentro dos empreendimentos hoteleiros podem ajudar a melhorar o seu desempenho e a qualidade das suas atividades.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, foram utilizados os seguintes: pesquisas bibliográficas, documental, levantamento. Para a realização deste caso, utilizaram-se os instrumentos que permitam a coleta de dados, como: entrevistas, aplicação de questionário, a observação direta dos pesquisadores; a utilização de registros fotográficos para ilustrar as condições do objeto de estudo e a utilização de gravação de áudio para averiguar informações passadas pelos colaboradores. Quanto à abordagem do problema é uma pesquisa qualitativa, com objetivos explicativos e descritivos.

Esta monografia está subdividida em quatro capítulos, afora a introdução e suas considerações finais. O segundo capítulo trata dos meios de hospedagem, seu histórico, evolução e tipologia e seus principais setores – Hospedagem, Governança, Alimentos e Bebidas e Eventos. O terceiro capítulo trata de uma contextualização ambiental no mundo, abordando a introdução do discurso de desenvolvimento sustentável e a Gestão Ambiental na hotelaria. O quarto capítulo versa sobre a série de normas internacionais de Gestão Ambiental, e tem enfoque na NBR ISO 14001

de 2015, traduzida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). É discorrido ainda a sua aplicação na hotelaria. Por fim, o quinto capítulo traz a caracterização do objeto de estudo, a metodologia, a caracterização do hotel em questão e os resultados obtidos diante da amostra, assim como a relação das atividades ambientais desenvolvidas no estabelecimento, bem como a proximidade que têm com a norma e as reflexões sobre a Gestão Ambiental de acordo com a visão dos autores.

2 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Neste capítulo serão abordadas características sobre os meios de hospedagem existentes, trazendo assim a sua história, e tipologias dando um maior enfoque no setor hoteleiro que irá compor grande parte da pesquisa.

2.1 HISTÓRICO E EVOLUÇÃO

Primeiro faz-se necessário ao falar de meios de hospedagem, entender que a grande parte das pessoas fazem uma associação com os hotéis, o que não deixa de ser uma das tipologias do meio de hospedagem, mas ainda assim um pensamento muito restrito visto que encontram-se relatos de meios de hospedagem antigos que possuem características diferentes dos hotéis atuais como são os casos das tabernas e estalagens que ofereciam os serviços de bar como fator central e junto a isso a hospedagem com baixo custo.

De acordo com o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem no art. 3º (BRASIL, 2002) os meios de hospedagem são estabelecimentos que possuem licença jurídica e legal para prestar serviços de hospedagem possuindo um alojamento para uso dos seus clientes, os chamados hóspedes. Geralmente buscam oferecer outros serviços como café manhã e em alguns casos mais sofisticados academia, piscina, restaurantes entre outros.

Popp (et-al, (2007) afirma que os meios de hospedagem começam a existir junto à construção do relacionamento humano com outras cidades, as rotas comerciais dos continentes proporcionavam aos viajantes novos conhecimentos, ou possibilidades de escambo assim conseqüentemente fazia-se necessária a hospedagem em algum local.

Na Idade Média, as viagens feitas com animais tinham grande importância para o setor da hospedagem, visto que duravam dias e era necessário um descanso para os animais e para o viajante em si. Segundo Gomes (2014), os empreendimentos locais focavam assim seus serviços nas necessidades dos animais e não inteiramente nas necessidades dos viajantes, assim era de conhecimento público locais como mosteiros, tabernearias e, estalagens que abrigavam o hóspede e cuidavam dos animais que serviam como transporte.

Com o passar do tempo e antes do início da Revolução Industrial esses antigos meios de hospedagem começam a passar por mudanças principalmente no nome, dando espaço ao surgimento das pousadas que possuíam uma sofisticação maior do que as hospedagens durante a idade média.

Percebe-se que “o desenvolvimento dos meios de hospedagem se deu através de fatores externos, ou seja, fatores que aconteciam no contexto global” (COSTA, 2013, p.22). Dentre esses fatores podemos citar a revolução industrial que possibilitou um maior número de “clientes” para o setor, o desenvolvimento do setor de transportes, tornando-se cada vez mais rápido e seguro, que possibilitou viagens mais distantes com um curto período de tempo e a globalização o que inclui o desenvolvimento tecnológico possibilitando as descobertas de novos locais, fazendo assim com que os meios de hospedagem necessitassem um maior destaque no cenário atual, evoluindo também os serviços oferecidos.

Por volta do século XVI, na Inglaterra ocorreu grande crescimento em quantidade de hospedagens que ofereciam seus serviços por conta da estabilidade política, por conta da evolução dos transportes e pelas mudanças nas condições sociais. No século XVII, esse crescimento tomou mais um impulso, por conta das carruagens, onde os hóspedes, viajavam distâncias maiores e se hospedavam nos estabelecimentos chamados de hospedarias. Não se tem registros exatos do aumento dos estabelecimentos de hospedagem, mas os registros de impostos mostram que “em 1577, havia 480 hospedarias, tavernas e estalagens, em Norfolk, e em Middlesex, havia 876” (CHON; SPARROWE, 2003).

No início do século XX, época em que as condições econômicas eram favoráveis, houve um crescimento maior, nas construções e ampliações de empreendimentos hoteleiros, mas com a grande depressão, muitos destes empreendimentos faliram, por conta da oferta excessiva e a demanda escassa. Os incentivos fiscais ajudaram este setor a se restabelecer, porém no final dos anos 1980 e início dos anos 1990, esses incentivos foram retirados, houve recessão econômica e novamente foi afetada com a oferta excessiva (CHON; SPARROWE, 2003).

No Brasil não foi diferente, a história dos meios de hospedagem inicia com a chegada dos portugueses nas terras brasileiras, onde as estalagens e as casas de pastos (que ofereciam refeições e quartos a preço fixo) tinham uma função central para o alojamento dos portugueses recém-chegados.

De acordo com Ribeiro (2011), a chegada da família real no século XIX acabou incentivando um aumento das hospedagens em solo brasileiro, assim começou a designação para que as casas de pastos, pensões e tavernas abrissem suas portas e passassem a se denominar como hotel.

Já no Século XX com esse crescimento hoteleiro no Brasil, ficou decretado em 23 de dezembro de 1907, através do governador do Rio de Janeiro o Decreto-Lei nº 1.130, que “isentava de impostos municipais, por sete anos, os cinco primeiros hotéis que se instalassem na cidade” (RIBEIRO, 2011 p. 24), incentivando assim a abertura de novos hotéis e com isso e a criação dos órgãos responsáveis como foi o caso do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) em 1966.

Atualmente no século XXI, não ocorreram mudanças efetivas no setor hoteleiro, o que antes buscava oferecer somente hospedagem e alimentação, atualmente vem aumentando sua prestação de serviços, essencialmente oferecem acomodação, refeição, segurança e banheiros para a higiene dos clientes, e em alguns casos serviços específicos como academia, *spa* entre outros, mediante pagamento de diária estabelecida por estabelecimento.

Observa-se que os hotéis buscam oferecer serviços em nível e prevendo as exigências dos clientes. Para prevenir a sazonalidade oferecem serviços que atraem demanda de clientes o ano todo, como por exemplo, espaço para eventos comerciais e sociais.

2.2 CLASSIFICAÇÃO E TIPOLOGIA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Atualmente, os meios de hospedagem são classificados de 1 a 5 estrelas, podendo chegar a 6 estrelas em alguns países. Essa classificação de acordo com o Ministério do Turismo (BRASIL, 2019), é concebida através do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCLASS), sendo totalmente voluntária caso esteja seguindo todas as regras exigidas pelo Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo (CADASTUR).

O CADASTUR é executado pelo Ministério do Turismo em parceria com outros órgãos responsáveis por cuidar das atividades turísticas no Brasil. Desta forma, segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2019) “a análise da documentação e homologação do cadastro e consequente disponibilização do certificado são realizadas pelo órgão delegado nos estados e Distrito Federal.”

Os Meios de Hospedagem, podem ser divididos em 7 tipologias como pode ser observado abaixo e possuem algumas características específicas que os tornam diferentes de outros serviços e produtos como: intangibilidade; impossibilidade de fazer estoque; produção e consumo fisicamente unidos; sazonalidade; influências externas.

Hotel Fazenda, conhecido por se localizar em fazendas ou em áreas que contemple a natureza, geralmente, são fazendas com casarões antigos transformados em estabelecimentos turísticos, sendo assim fica claro que a grande maioria dos hotéis fazenda são administradas por famílias e possuem trabalhadores locais, uma vez que os mesmos devem, além dos serviços de hospedagem, possuir alguma produção agropecuária.

Podem possuir um conceito mais básico ou um conceito mais luxuoso por isso o Hotel Fazenda pode ser considerado de 1 a 5 estrelas. Quando se fala de um hotel fazenda, acredita-se que seja voltado a um espaço mais intimista no qual os hóspedes possam se aproximar da natureza. É notável que o tipo de turismo mais próximo a hospedagem citada é o turismo rural, segundo Brasil (2010) o turismo rural compõe atividades praticadas no meio não urbano. Ribeiro (2011), afirma que é possível fazer neste tipo de meio de hospedagem atividades típicas de uma fazenda como, por exemplo: ordenha de gado, passeios a cavalo, charrete, pesca, ou ter somente um momento de lazer e descanso.

Hotel Histórico, este tipo de meio de hospedagem oferece alojamento que busca oferecer história e cultura para seus hóspedes. De acordo com o Ministério do Turismo (BRASIL, 2019), são instalados em edificações antigas, que são preservadas em sua forma original ou restauradas sem alterar suas características antigas. Essas são destacadas, pois as construções devem comprovadamente terem sido palcos de grandes eventos históricos. Como citado acima, o hotel histórico pode ser classificado entre 3 e 5 estrelas atendendo a requisitos de infraestrutura, serviços e até mesmo de sustentabilidade.

Resort é o mais novo tipo de meio de hospedagem sendo criado e comercializado no século XXI, seu conceito surge na Segunda Guerra Mundial, “quando as pessoas começam procurar lugares seguros nos quais poderiam usufruir de tudo que desejam realizar em um único espaço” (ROIM E GONÇALVES, 2012). Os resorts, são meios que só podem ser considerados entre a categoria de 4 estrelas, atendendo a infraestrutura, serviços e sustentabilidade definidos pela

SBClass e a categoria de 5 estrelas onde é necessário uma série de serviços adicionais.

Para Ribeiro (2011), os resorts são verdadeiras ilhas de autossuficiência, assim possibilitando para o hóspede diversos serviços e não necessitando sair do local para busca de lazer. Basicamente, o local oferece hospedagem e tratamentos diferenciados (*spa*, atividades de recreação, esportes, massagens entre outros) aos turistas incluindo diversas opções de lazer, tem um serviço *all-inclusive*, em português “tudo incluso” falando em viagens que se configuram na disponibilidade de alimentação e bebida liberada no ato do pagamento da diária.

Pousadas são um tipo de acomodação dos meios de hospedagem que muitas vezes são consideradas mais simples, econômicas e com um ar mais familiar tendo uma conexão maior entre seus funcionários e entre os hóspedes. Tem uma característica muito específica por serem horizontais e possuírem no máximo 3 andares. Além disto, como citado por Roim e Cardozo (2012), a Pousada configura-se em um ambiente pequeno, confortável que conta não somente com o serviço de hospedagem, mas também com uma alimentação caseira com pratos típicos e regionais.

De acordo o Ministério do Turismo (Brasil, 2019), as pousadas possuem entre 30 e 90 Unidades Habitacionais (UH) e geralmente o café da manhã já está incluso na diária. As pousadas podem ser classificadas de 1 a 5 estrelas, e essas são definidas muito mais pelos seus serviços que podem variar do que pela sua estrutura, ainda assim a estrutura influencia no que é oferecido

Flat/Apart Hotel é a modalidade de meio de hospedagem que tem uma configuração parecida com um hotel, muitas vezes oferecendo serviços semelhantes. Assim podendo ser definido como “estabelecimentos comerciais de hospedagem que oferecem uma combinação entre apartamento de residência normal e serviços de hotel” (RIBEIRO, 2011.P.32). Soares (2001), cita que, esse tipo é explorado através da compra ou da locação de um apartamento, assim o proprietário tem a opção de residir ou alugar para terceiros, e ainda colocar o empreendimento em *Pool* de locação, que conta no caso com uma administração hoteleira. Uma das vantagens de se adquirir este tipo de meio de hospedagem é a opção do *Pay If Use*, ou seja, pagar apenas os serviços que são utilizados, como por exemplo: lavanderia, restaurante, manobrista, arrumação, entre outros. Basicamente, o flat é frequentado por diversos tipos de hóspedes entre eles: jovens,

casais, solteiros, idosos, turistas, executivos, médicos, artistas, políticos, esportistas e uma infinidade de profissões que precisam de um lugar prático, seguro e confortável durante um congresso, uma viagem, ou para moradia.

Por possuir uma estrutura mais sofisticada e serviços mais equiparados o Flat/Apart hotel se classifica de 3 a 5 estrelas, sendo diferenciada por seus serviços e sua infraestrutura.

A tipologia Cama e Café ou *bed and breakfast*, como é popularmente conhecido, é o aluguel do quarto na casa de um residente local. De acordo com Matos (et-al, (2016), os anfitriões não se ausentam de suas moradas durante a estadia do hóspede. Essa ideia surgiu na Irlanda com conceito voltado a um público que busca uma hospedagem mais econômica e conseqüentemente acaba fazendo um turismo de experiência, isso porque a vivência com a cultura local acaba sendo muito maior graças à receptividade do dono da casa.

O conceito de cama e café pode chegar até 4 estrelas, isso graças à comparação da estrutura e do serviço oferecido que pode ser somente do quarto e do café da manhã ou pode incluir outras refeições como almoço e jantar, além claro de se configurarem pela estrutura da casa.

O sétimo tipo de Meio de Hospedagem é o hotel, que por ser objeto de estudo da presente pesquisa como é o caso do Fiesta Bahia Hotel, presente necessita uma maior atenção.

Quando se pensa em um meio de hospedagem, o hotel é um empreendimento que se destaca pela sua diversidade de setores. Segundo Lawson (2003), um hotel é um estabelecimento público que oferece aos viajantes e visitantes temporários, mediante ao pagamento de dois serviços básicos, a acomodação e a refeição, ou seja, falando na questão mais básica, esses empreendimentos devem oferecer, a hospedagem, alimentação, segurança acrescido de outros serviços que estão relacionados ao atendimento dos clientes com qualidade.

2.3 HOTELARIA E SEUS PRINCIPAIS SETORES: HOSPEDAGEM, GOVERNANÇA, ALIMENTOS E BEBIDAS E EVENTOS

A hotelaria é um subsistema do turismo, e para o melhor desenvolvimento e sucesso do empreendimento existem áreas que são destaques sendo elas: a hospedagem, governança, alimentos e bebidas e a área de eventos. O

funcionamento dessas áreas e os serviços oferecidos por elas define o valor da sua diária, levando em conta a sua localização; os serviços que são prestados; a classificação do hotel (que neste caso pode ser de 1 a 5 estrelas), e se oferece serviços adicionais considerados luxuosos, como por exemplo: espaço para prática de esporte, piscina, área para eventos, essa diária pode ser maior que a de outros hotéis.

O departamento hospedagem, é sem dúvida um dos mais importantes dentro de um empreendimento hoteleiro. Popp (et-al, (2007) cita que este setor é responsável por 70% ou 80% do movimento financeiro do empreendimento. Além de representar grande parte do empreendimento, pode-se dizer que representa o contato inicial do hóspede, assim sendo determinante se hospedar ou não no meio de hospedagem.

Este é responsável por algumas áreas dentro do empreendimento como: o setor de recepção e reservas. O setor de recepção segundo Câmara (2012), também é conhecido como portaria social. Neste fica responsável a recepção dos hóspedes, entrega de chaves, transmissão de informações, fechamento de caixa entre outras funções que lidam diretamente com o hóspede. O funcionário deste setor deve prezar pela aparência, cortesia e descrição para que possa atender o hóspede da melhor forma possível.

Importante que o setor da recepção esteja sempre em contato com o setor de reservas e o setor de governança para auxiliar o hóspede da melhor forma possível. Outro setor de importância do departamento de hospedagem é o setor de reservas. Segundo Blanco (et.al s.d) este setor é responsável por acolher as solicitações enviadas por hóspedes, processá-las e encaminhá-las para a recepção. Importante que o setor de reservas esteja sempre em contato com o setor de recepção para que não possa haver divergência de informações referente aos quartos.

Os quartos utilizados para descanso dos hóspedes são as Unidades Habitacionais UH's que de acordo com o Regulamento de Meios de Hospedagem (2002) são espaços destinados a utilização do hóspede para seu bem-estar, higiene e repouso. Os tipos de UH são: quartos, apartamentos e suítes. Os quartos são adquiridos através das diárias que são os preços correspondentes à utilização da UH e dos serviços incluídos, por um período básico de 24 horas, observados os horários fixados para entrada (*check-in*) e para saída (*check-out*). As modalidades de diárias são: simples; com café da manhã; meia pensão (MAP); pensão completa

(FAP); e *all inclusive* (PETROCCHI, 2002).

Dentro da hotelaria, um dos mais importantes serviços é referente ao setor de governança. Segundo o Dankfort (2010), este é um dos mais importantes, pois têm a função de manter a limpeza dos apartamentos, *lobbys*, áreas sociais e áreas de serviços de um hotel, mantendo não somente a limpeza, mas a conservação destas. Por se tratar de um setor de grande importância este além de garantir a limpeza do hotel, garante a satisfação do hóspede nas suas necessidades básicas.

Desta forma, Silva (2007), afirma que, a governança possui atribuições como: a de limpar e arrumar as UH's, as áreas de circulação social e de serviços; fazer a manutenção das peças de decoração do hotel; administrar rouparia e ajudar no atendimento e solicitação dos hóspedes no que diz respeito à mesma e a verificação do frigobar.

Dentro do Fiesta Bahia Hotel, o caso neste presente trabalho, o setor de governança é dividido pelos cargos de: governanta executiva, seguida pelos supervisores de alas que são responsáveis pelas arrumadeiras e os faxineiros das áreas comuns.

Outro setor e importância dentro de um hotel é o de alimentos e bebidas (A&B), considerado um dos maiores setores do hotel, de acordo com Petrocchi (2007), este pode chegar a ter em até 40% do faturamento do hotel por se tratar da alimentação dos hóspedes que muitas vezes optam por fazer sua refeição no próprio hotel do que ter que sair para se alimentar.

Segundo Castelli (2003), o setor é composto pela área do restaurante que fornece a alimentação mediante o pagamento dos hóspedes; pela cozinha composto por uma gama de materiais especializados para a realização das refeições; a copa, uma área similar a cozinha, porém com estruturas menores e o bar onde são vendidas bebidas e petiscos geralmente é o local onde os hóspedes podem ficar mais à vontade e receber visitas.

No que diz respeito a sua estrutura e funcionalidade “este setor é o maior do hotel, em média um terço dos funcionários realizam suas atividades na área de A&B” (LOPES, 2014 p.27), além disso, o setor possui uma característica interessante que não somente os hóspedes podem usufruir dos serviços do setor, mas também, visitantes e moradores locais sendo assim aberto a todo público.

No caso do Fiesta Bahia Hotel, o setor de alimentos e bebidas é composto

por funcionários como: gerente de alimentos e bebidas, seguido de assistente de banquetes e sua equipe de apoio; o chefe executivo seguido por seus cozinheiros e lavadores de pratos; e os gerentes de restaurante seguidos pelos auxiliares de serviços gerais e atendentes do bar.

Um dos destaques do Fiesta Bahia Hotel e conseqüentemente um dos motivos principais da escolha por esse empreendimento é o setor de eventos.

Segundo Bahl (2003), os eventos na hotelaria podem ser responsáveis por aumentar a receita e lucratividade da empresa, pois as mesmas além de eventos fixos e de responsabilidade maior do hotel, ainda buscam oferecer locação de espaços para outros eventos.

O Setor de Eventos do Fiesta Bahia Hotel é composto pelos seguintes funcionários: o Coordenador de reservas seguido de seus assistentes e estagiário; o coordenador de eventos, com seu auxiliar de eventos e seu estagiário.

Este setor é responsável por toda a imagem e venda do conjunto de serviços cuidando da imagem do hotel disparada nas mídias sociais, o aluguel dos espaços de eventos, orçamentos, agendamento de visitas para conhecer os espaços, entre outros serviços.

Atualmente um dos assuntos que mais persistem dentro da hotelaria, é a importância da sustentabilidade, assim sendo até mesmo um diferencial para escolha dos hóspedes quando se trata da hospedagem. A seguir será abordado um pouco sobre o quesito de gestão ambiental e como a mesma se adequa dentro dos empreendimentos hoteleiros.

3 GESTÃO AMBIENTAL

Neste capítulo, faz-se necessário abordar algumas questões que envolvem a gestão ambiental, que por sua vez trata da administração do exercício de atividades econômicas e sociais de forma a utilizar de maneira racional os recursos naturais, visando à sustentabilidade.

3.1 A EVOLUÇÃO DA QUESTÃO AMBIENTAL

As questões ambientais só conseguiram obter notoriedade por volta do final da década de 1960 e início de 1970. Alguns episódios demonstravam a influência do crescimento desordenado na vida da população e na saúde do meio ambiente, tidos como mal necessário para o progresso (GOLDEMBERG; BARBOSA, 2004).

De acordo com dados do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) (2014), o desenrolar da questão ambiental foi promovido pela pressão popular, e em 1968 a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) realizou uma conferência internacional na qual foi abordada a utilização racional e a conservação dos recursos da biosfera, dando origem ao programa “Man and Biosphere” (O Homem e a Biosfera) que contou com a participação, dentre outras nações, do Brasil.

Ao completar dez anos da Conferência de Estocolmo em 1972 e da publicação do relatório “Os limites do crescimento”, que segundo Oliveira (2012) foi uma publicação feita com intuito de chocar e promover o divórcio entre a ecologia e a economia, em 1982 reuniu-se a Assembleia Mundial dos Estados em Nairóbi no Quênia, originando, no ano seguinte, a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (HOGAN, 2007). Em meio a essa movimentação mundial em 1984, o maior desastre químico da história, com vazamento de gases tóxicos remanescentes de uma indústria de agrotóxicos, ocorreu em Bhopal, na Índia, atingindo, três dias após o vazamento, cerca de oito mil vítimas. Mais tarde, em 1985, aconteceu na Áustria a convenção de Viena para a proteção da Camada de Ozônio.

Essa convenção foi complementada pelo Protocolo de Montreal em 1987, que prescreve padrões para a redução progressiva (fabricação e consumo) de produtos nocivos à camada de ozônio, o qual foi o único documento até hoje a ter adesão

universal, ou seja, de todos os 197 países do mundo (Brasil, 2014). No mesmo ano foi publicado o Relatório de Brundtland ou “Nosso Futuro Comum” da Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, que alerta para a necessidade de se buscar o desenvolvimento sustentável, servindo como um marco inicial para as futuras discussões da Agenda 21.

Em 1992 ocorreu um encontro muito importante para o progresso das questões ambientais, o evento foi a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, também conhecida como ECO 92. Segundo Oliveira (2008) ECO – 92 foi a grande responsável pelo acordo de celebração do modelo de Desenvolvimento Sustentável em caráter global, com a adoção da Agenda 21 como receituário dos países signatários. Ainda segundo Oliveira (2008) foi uma atividade cênica, com movimentos e decisões coreografados, cujo cerne era informar a plateia, de maneira célebre, acerca do Desenvolvimento Sustentável.

A legislação ambiental no Brasil, no mesmo ano, 1997, avançou em relação à Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA) de 1981, com a instituição do licenciamento ambiental como ferramenta obrigatória na regularização de diversas atividades listadas na Resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) 237/97 (IBAMA, 2014). Em 1998 foi promulgada a Lei dos Crimes Ambientais (Lei nº9.605/1998) definindo como crime ações nocivas ao meio ambiente, tal como a desobediência à legislação ambiental, com graduações adequadas a cada infração. Mesmo após uma série de conferências e significativas transformações da década de 1990, o século XXI começou com certa perda de ritmo no que diz respeito ao enfrentamento das questões ambientais.

De acordo com Diniz (2002), a Rio+10 Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (CNUMAD) que ocorreu em 2002, em Johannesburgo, África do Sul, não inovou em relação à anterior, limitando-se a reiterar a importância de atitudes dos países que visassem à melhoria da distribuição de água e saneamento para as populações carentes. Foi estabelecido um plano de ação com prazos de oito a dezoito anos, para temas como a redução da perda de biodiversidade até 2010. Ainda segundo Diniz (2002) o propósito da conferência foi obter um plano de ação factível, e nessa conferência que foi abordado pela primeira vez problemas relacionados a globalização.

Segundo Jacobi (2002), apesar dos avanços em vários setores pós-Rio-92, os princípios de proteção ambiental e de desenvolvimento sustentável continuaram

sendo vistos como um impedimento para o crescimento econômico. Após vinte longos anos de discussões, em 2010 foi aprovada a Lei Federal nº12.305/10 que instituiu a Política Nacional dos Resíduos Sólidos, visando estimular padrões sustentáveis de produção e consumo, integrar os catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis à sociedade e eliminar os lixões, sendo um dos maiores avanços na legislação ambiental brasileira desde a Resolução Conama nº 237 de 1997 e a Lei dos Crimes Ambientais de 1998.

Apenas em 2011 foi promulgada uma Lei Federal no Brasil para o licenciamento ambiental, a Lei Complementar nº140, regulando esse procedimento de forma constitucional. Em 2012 mudanças mais severas foram decretadas e a Lei Federal nº12.651/12 inovou em alguns pontos, como a variação das exigências de acordo com a área de terra, favorecendo a agricultura familiar, e o Cadastro Ambiental Rural (CAR). Regredindo em tantos outros, com destaque para a diminuição das Áreas de Preservação Permanente (APP) considerando-as em cursos d'água perenes e intermitentes e não em todos os corpos hídricos como havia sido disposto anteriormente.

Ainda em 2012 realizou-se no Rio de Janeiro a Rio+20, que, segundo Guimarães e Fontoura (2012), poderia ser classificada como Rio-20, uma vez que não produziu avanços significativos em relação à Rio-92, exceto o de manter o desenvolvimento sustentável como um desafio na agenda de preocupações da sociedade, mas com uma decisiva postura de afastamento entre discursos e compromissos concretos por parte dos governos.

No começo desse ano a Organização das Nações Unidas (ONU) apresentou o relatório (que estava em desenvolvimento desde a Rio+20), que guiará os Objetivos de Desenvolvimento do Sustentável, intitulado “O caminho para a dignidade até 2030: acabando com a pobreza, transformando todas as vidas e protegendo o planeta”, e expõe objetivos e metas que irão pautar as decisões da ONU no futuro e dá destaque ao desenvolvimento sustentável (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2015). Espera-se que esses novos objetivos promovam um maior compromisso da comunidade internacional e de toda a população para com as questões ambientais.

3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA GESTÃO AMBIENTAL NO TURISMO NO BRASIL

São utilizadas técnicas para a recuperação de áreas degradadas, técnicas de reflorestamento, métodos para a exploração sustentável de recursos naturais, de consumo e produção sustentáveis, e o estudo de riscos e impactos ambientais para a avaliação de novos empreendimentos ou ampliação de atividades produtivas, preocupação em questões simples que podem intervir diretamente na vida da sociedade (BRASIL. MEC, 2019).

No âmbito privado, a prática da gestão ambiental exige para variável ambiental um planejamento empresarial, e quando bem aplicada, permite a redução de custos diretos, sendo a diminuição do desperdício de matérias-primas e de recursos cada vez mais escassos e mais necessário para o homem, como água e energia. E de custos indiretos que são representados por sanções e indenizações relacionadas a danos ao meio ambiente ou à saúde de funcionários e da população de comunidades que tenham proximidade geográfica com as unidades de produção da empresa. Um exemplo prático de políticas para a gestão ambiental em empresas tem sido a criação de leis que obrigam a prática da responsabilidade pós-consumo.

No que se refere ao âmbito público, a prática gestão ambiental é essencial, tendo em vista não somente a base constitucional de garantia do meio ambiente equilibrado, Art. 225 da Constituição Federal de 1988, mas também a centralidade do Estado em matéria de gestão ambiental, tendo em vista que os governos são os principais atores em matéria de ambiente, o que lhe confere importante papel mediador junto à sociedade civil e ao setor privado.

No âmbito federal, o Ministério do Meio Ambiente desempenha tal papel mediador, tendo como função esperada a de conciliar os interesses de conservação ambiental aos demais interesses da sociedade, seja articulando-se com outros órgãos da administração pública, seja mediando interesses, como em seus órgãos de consultoria.

3.3 GESTÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Com a expansão do setor hoteleiro cresce também a preocupação dos impactos causados no meio ambiente. Ainda que o segmento não possua um histórico de degradação ambiental, os danos causados pelas diversas unidades

hoteleiras somados podem representar uma ameaça à natureza. A busca do equilíbrio necessário para o desenvolvimento da atividade que beneficie a conservação ambiental, as comunidades receptoras e os turistas envolvem, de acordo com Ruschmann (1993), necessariamente, um planejamento de diversos setores. O desenvolvimento e bem-estar da indústria hoteleira nos destinos turísticos depende da constante disponibilidade de recursos naturais. Além disso, o apelo natural é determinante para levar os turistas a esses destinos. Segundo Abreu (2003), além de contribuir para a preservação da natureza, os hotéis acumulam a função de conscientizar seus colaboradores e de envolver os hóspedes na preservação ambiental, o que se torna um fator multiplicador dessa prática. Salvatti (2001), ressalta que na década de noventa, as grandes redes de hotelaria norte-americanas e europeias passaram a adotar práticas de valorização dos recursos ambientais, demonstrando que o conceito de consumo responsável havia chegado também ao turismo.

Desde então, muitos hotéis e empresas da indústria do turismo, independentemente de seu porte de localização geográfica, passaram a considerar o gerenciamento ambiental no dia-a-dia de seus negócios, para melhor administrarem o uso dos recursos naturais, principalmente energia e água, além da emissão de gases gerados em suas instalações, efluentes e resíduos sólidos. Assim, o desenvolvimento da hotelaria em consonância com o respeito à sustentabilidade, particularmente a preservação do meio ambiente e da cultura local é um dos principais desafios para os planejadores hoteleiros da atualidade.

Estudos conduzidos em 1994 pela International Hotels for Environmental Initiative – (IHEI) e pela Accor Hotels, a fim de se conhecer a opinião das pessoas sobre a relação dos hotéis com a gestão ambiental, revelaram que 90% dos entrevistados preferiam se hospedar em um hotel que cuidasse do meio ambiente. Com essa 45 expressividade, é natural que cada vez mais empreendimentos procurem se engajar com as causas ambientais, adotando práticas que beneficiem o meio ambiente criando, dessa forma, uma boa imagem frente aos hóspedes.

Ainda segundo a IHEI (1994), as vantagens da adoção de práticas de gestão ambiental para a hotelaria são inúmeras podendo ser destacadas: oportunidades de redução de consumo e conseqüentemente os custos dos hotéis; preferência de hóspedes que levam em consideração os requisitos ambientais e além de serem

mais atentos às questões ambientais, procuram fazer a diferença por meio de suas atitudes.

Para Gomez et al. (1993), os meios de hospedagem que desejam alinhar-se ao turismo sustentável, adotando uma postura positiva em relação ao meio ambiente, devem procurar incorporar as seguintes características e ações: construções e equipamentos infraestruturas desenhados em harmonia com o entorno natural; processo de construção e desenvolvimento integrados à conservação da vida silvestre e as características naturais relevantes; redução no consumo de energia e na geração de resíduos líquidos e sólidos; estímulo de uma maior compreensão e apreciação sobre a natureza e o meio ambiente, uso sustentável dos recursos e características naturais da área; oferta de produtos e serviços que reflitam a cultura local e suporte a economia local; informações turísticas vinculadas a programas de educação e interpretação ambiental.

Os hotéis e outras unidades de hospedagem, localizados em ambientes naturais frágeis podem oferecer ameaças à fauna e à flora desses locais. Assim, a preocupação deve refletir também na educação dos empregados nas unidades de hospedagem e dos hóspedes, sobre a importância da sensibilidade, responsabilidade ambiental e do setor de hospedagem em termos ambientais e de conservação. Dessa forma, os empresários que desejam adotar um programa ambiental poderão fazê-lo de duas formas: independente, por meio da formalização de diretrizes e metas a serem perseguidas, além de monitoramento regular de seu desempenho; ou com o auxílio de consultoria (AMORIM; RAMOS, 2019). Além da ISO 14001, que será tratada no capítulo seguinte, os hotéis contam muito com o bom senso de seus administradores que percebem a necessidade de se utilizar de meios que priorizem os recursos naturais. Tendo em vista que o cuidado com esses recursos seja em relação a evitar o uso em excesso, a reutilização de materiais se possível, entre outros, pode se converter em algo lucrativo e que permitirá a perpetuação da atividade naquele destino.

Logo existe também o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é um meio gerencial que as empresas dispõem para obter o controle e o acompanhamento organizacional ambiental. Pode ser entendido como um conjunto de ações (procedimentos e controles) e recursos (humanos, financeiros, materiais) organizados e que tem como objetivo garantir que os produtos e atividades da empresa sejam ecologicamente corretos.

É um sistema criado para implementar e acompanhar as atividades de proteção ambiental. Suas diretrizes são: organizar, planejar, atribuir responsabilidade, prever recursos materiais e humanos, determinar procedimento para atender assim, a uma “Política Ambiental”. Outro método é a tabela de dimensões onde existe um valor referencial de para gastos com matérias prima, busca uma harmonização das operações práticas como redução de desperdício, reutilização e reciclagem de matérias.

Sugere algumas pequenas mudanças ou investimentos em tecnologia para que consiga alcançar o objetivo e o envolvimento dos hóspedes., já que eles são a razão da atividade econômica relacionada à hospedagem existir. A seguir veremos de forma mais profunda como funciona a ISO 14001 a qual tomamos como base para esta pesquisa.

4. NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL

Com o objetivo de desenvolver a normatização e atividades relacionadas para facilitar a coordenação internacional e unificação dos padrões industriais, em 1947 foi formada a ISO. Trata-se de uma instituição formada por órgãos nacionais de normatização, a qual atualmente conta com 136 países membros. No Brasil, a única representante da ISO e um de seus fundadores é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2016).

As normas que integram a família ISO 14000 começaram a ser elaboradas em 1993 pelo Comitê Técnico 207 (TC 207), seus subcomitês e grupos de trabalho, em resposta a RIO92, conferência onde foi proposta a criação de um grupo de estudos o qual seria responsável pela elaboração de uma norma internacional de gestão ambiental (BARBIERE, 2012).

Nesse sentido, as normas ISO 14000 buscam padronizar ferramentas chaves de análise e sistemas para a administração ambiental de uma organização. As principais normas relativas aos sistemas de gestão ambiental são a 14001 e 14004. No Brasil, elas tiveram sua primeira versão publicada em 1996 e atualizada pela última vez em 2015 (ABNT, 2016).

4.1 ISO 1400

A certificação segundo a ISO 14001 é uma forte referência global e possui um vasto alcance geográfico, sendo por isso a mais frequentemente estudada entre a comunidade científica e, como tal, a mais comum nos estudos realizados sobre os SGA'S e o desempenho ambiental das organizações (TESTA et al., 2014).

De acordo com a International Organization for Standardization (ISO, 2015, p. 28), a certificação ISO 14001 pode ser definida como:

[...] uma norma internacionalmente aceite, que define os requisitos para um Sistema de Gestão Ambiental. Esta norma ajuda as organizações a melhorar o seu desempenho ambiental através de uma utilização mais eficiente dos recursos e da redução do desperdício.

Deste modo, esta norma requer uma atitude proativa e de procura pela melhoria contínua por parte das organizações que a implementam, sendo aplicável

para qualquer instituição, independentemente do seu tamanho ou setor de atividade (ISO, 2015).

Os SGA'S são definidos, conforme a NBR ISO 14001, como a parte do sistema de gestão que compreende a estrutura organizacional, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos para aplicar, elaborar, revisar e manter a política ambiental da empresa (ARAÚJO et al., 2014).

No ano de 2012 foi iniciado um processo de revisão da norma ISO 14001, sendo publicada pela ABNT em 2015. Nesta nova versão as principais mudanças são relacionadas a necessidade das empresas de levar em consideração os elementos internos e externos que influenciam seu impacto ambiental (ABNT, 2016).

Neste sentido, a NBR ISO 14001:2015 passa a exigir maior comprometimento da liderança, proatividade, comunicação e enfoque no conceito de ciclo de vida. Além disso, possibilita a integração entre todas as normas de Sistemas de Gestão (ABNT, 2016).

As principais novidades consistem numa maior integração da gestão ambiental na estratégia das empresas, na inclusão da análise de ciclo de vida no planejamento do SGA, numa maior orientação para as necessidades e expectativas das partes interessadas, assim como a tentativa de aumentar o envolvimento da gestão de topo na implementação do sistema (ISO, 2015).

O sistema com base na norma ISO 14001 adotado mundialmente como modelo de gestão ambiental trata-se de uma ferramenta criada para auxiliar empresas a identificar e cumprir requisitos para evitar ou mitigar os riscos ambientais através de uma série de procedimentos e iniciativas de gerenciamento. A ISO 14001 exige que as empresas se comprometam com a conservação e preservação do meio ambiente, através de melhorias contínuas para a gestão empresarial, exigida na legislação ambiental em nível nacional, para obter o certificado emitido pela ISO (VICENTE, 2009).

Segundo Nascimento (2012), a noção de sustentabilidade tem duas origens, a primeira (biológica) refere-se à capacidade de recuperação e reprodução dos ecossistemas em face de agressões antrópicas e naturais e a segunda (econômica), desenvolvimentista, cujo padrão de produção e consumo expandiu, desordenadamente, sobretudo no último quarto desse século, mas não tem possibilidade de perdurar.

A Tabela 1 apresenta a o número total de certificações emitidas anualmente segundo dados da ISO por continentes. A análise dos dados da Tabela 1 demonstra a concentração dos certificados ISO 14001 nos continentes onde se encontram os países com melhores índices econômicos e de desenvolvimento humano.

Tabela 1 – Número de certificados emitidos por continentes

Ano	África	Américas do Sul e Central	América do Norte	Europa	Ásia/Oceania
2000	228	556	1676	10971	9416
2005	1130	3411	7119	47837	51666
2010	1675	6999	6302	103126	133446
2015	3024	9925	8712	119754	177909

Fonte: ISO, 2015

Na Tabela 2 estão apresentados os países com maior número de certificados emitidos até o ano de 2015 de acordo com dados da ISO.

Tabela 2 – Top 10 países em número de certificações em 2015.

Pais	Número de Certificados Emitidos
China	114303
Japão	26069
Itália	22350
Reino Unido	17824
Espanha	1331
România	1581
Alemanha	8224
França	6847
Índia	6782
Estados Unidos	6067

Fonte: ISO, 2015

Segundo a ISO (2015) no Brasil foram emitidos 3.113 certificados em 2015, sendo o país com maior número de certificados entre os países das Américas do Sul e Central. Entretanto, o país possui um baixo número de certificados quando comparado aos países apresentados na Tabela 2. É possível observar que os países com maior número de certificados são países economicamente

desenvolvidos. Pode-se concluir que existe uma tendência de mercado, onde os principais interessados na certificação ISO 14001 são advindos de países desenvolvidos e de legislações ambientais mais rigorosas.

A análise da distribuição dos certificados ISO 14001 no Brasil foi realizada a partir dos dados disponibilizados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). Segundo dados do INMETRO (BRASIL, 2016) existem um total de 1.513 certificados de empresas nacionais emitidos dentro do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC), considerando-se somente os certificados em vigência até a data consultada (outubro/2016).

A Tabela 3 apresenta a distribuição dos certificados dentro do território brasileiro. Pode-se perceber que as empresas certificadas se concentram em poucos estados. Somente o Estado de São Paulo possui mais 50% dos certificados emitidos no Brasil. O estado da Bahia encontra-se no top 10 entre os estados, em 7º lugar, contando com 61 certificados emitidos até outubro de 2016.

Tabela 3 – Total de certificados agrupados por estado.

Estado	Número de Certificados	Estado	Número de Certificados
SP	766	AL	9
RJ	132	SE	8
PR	116	MS	8
MG	98	PB	8
SC	71	MT	5
AM	67	PI	4
BA	61	DF	3
RS	55	MA	3
PE	35	AC	1
ES	29	TO	1
CE	19	AP	0
GO	17	RO	0
RN	12	RR	0
PA	12		

Fonte: Inmetro, 2016

4.1.1 Aplicação da ISO 14001:2015 na hotelaria

O turismo e hotelaria fazem uso de paisagens naturais como atrativos, porém ao instalar-se na proximidade de áreas de preservação e ou conservação ambiental

podem gerar sérios danos ao ecossistema. De acordo com Santos et al. (2005), as consequências do uso desordenado de recursos naturais pela hotelaria no Brasil podem constituir uma ameaça à natureza. Os impactos são geralmente decorrentes do manuseio de água, energia, resíduos e produtos químicos, além da postura em relação às áreas verdes, poluição atmosférica e sonora provocados pelo crescimento da hotelaria nos últimos anos.

Um dos aspectos ambientais mais significativos associados à atividade hoteleira é o consumo excessivo de água. Estimativas indicam que o turismo representa, aproximadamente, 0,3% do consumo mundial de água, sendo que a maior parte se deve ao consumo existente no setor hoteleiro. Dado que a escassez deste recurso natural essencial à vida na Terra é um problema em vários destinos turísticos, tornou-se necessária a criação e implementação de medidas que permitam aos hotéis minimizar esta questão (STYLES et al., 2015).

O consumo de água existente no setor hoteleiro decorre, essencialmente de operações de manutenção da higiene, tais como limpeza dos quartos e lavagem das toalhas e roupas de cama; manutenção dos espaços para as atividades de lazer, tais como rega dos jardins e limpeza das piscinas; escolha por parte dos hóspedes de refeições mais elaboradas, requerendo maior consumo de água na sua preparação; e a utilização frequente dos chuveiros e banheiras.

Deste modo, algumas das práticas mais utilizadas neste setor passam pela criação de planos de gestão da água, que permitem a monitorização dos processos que mais consomem este recurso levando à identificação de oportunidades para a sua redução, a instalação de equipamentos eficientes, tais como torneiras de reduzido fluxo de água e sistemas de controle das mesmas através de sensores de infravermelhos, a lavagem das toalhas e roupas de cama apenas quando solicitada pelos hóspedes em vez da sua renovação diária, a implementação de máquinas de lavagem com tamanho apropriado e com opções de programas para economia de água, a utilização das águas pluviais para a rega dos jardins em vez da utilização de água potável e a instalação de sistemas de irrigação gota a gota (STYLES et al., 2015).

Adicionalmente, a gestão dos resíduos sólidos originados pelos hotéis é também um aspecto notável na gestão ambiental destes estabelecimentos. Algumas das práticas mais comuns passam pela separação e reciclagem dos resíduos gerados ou pelo aproveitamento dos mesmos para geração de energia.

Contudo, existem outras iniciativas que são colocadas em prática por vários hotéis, tais como: a doação de equipamentos e mobílias usados que tenham de ser substituídos, mas que ainda não tenham atingido o fim da sua vida útil; a venda dos restos alimentares para empresas locais de produção de alimento para animais; a reutilização de embalagens de cartão e plástico para fins de armazenamento; o aproveitamento das sobras dos rolos de papel higiênico e sabonetes deixados pelos hóspedes para uso interno; a redução, sempre que possível, das impressões e fotocópias; a utilização dos restos alimentares para produção de fertilizantes naturais através de compostagem; entre outros (PIRANI; ARAFAT, 2014).

Já no que diz respeito à redução do consumo de energia, algumas das práticas mais usadas nos hotéis são as substituições das lâmpadas comuns por lâmpadas economizadoras, a instalação de interruptores adicionais, a preservação do bom isolamento térmico dos edifícios mantendo as portas e janelas sempre fechadas, a utilização das máquinas de lavar apenas quando atingem a sua carga máxima, entre outras.

Algumas das tecnologias mais utilizadas nos hotéis para o mesmo fim são: as películas de controle solar para vidros, que permitem aumentar o isolamento térmico do edifício através da diminuição da passagem dos raios UV e de calor para dentro dos quartos e restantes zonas do hotel, reduzindo a necessidade de utilização dos equipamentos de ar condicionado; a instalação de sistemas de controle da iluminação dos quartos através de cartões chave, impedindo que luzes, ar condicionado e outros aparelhos eletrônicos fiquem ligados desnecessariamente quando os hóspedes não se encontrem no quarto; e a implementação de sensores nos sistemas de ar condicionado, que permitem a ativação e desativação automática destes aparelhos tendo em conta a ocupação do local onde se encontram instalados (CHAN, 2009).

Segundo Alonso-Almeida et al. (2017), existem também algumas práticas ambientais implementadas pelos hotéis com uma perspectiva de ciclo de vida, nomeadamente a escolha dos seus fornecedores tendo em conta o *design* dos produtos, os processos de fabrico, a utilização de materiais mais ecológicos e a forma de entrega dos produtos finais.

Adicionalmente, é habitual que as unidades hoteleiras possuam uma boa gestão de estoques dos produtos existentes no hotel, assegurando que só são requisitados novos materiais quando realmente necessário. Isto aplica-se

essencialmente aos produtos alimentares, uma vez que um estoque' excessivo de alimentos pode levar a desperdícios alimentares, devido ao curto prazo de validade que muitos produtos possuem.

Para, além disso, grande parte dos alimentos tem de ser armazenada em frigoríficos ou congeladores, como tal estes estabelecimentos tentam manter apenas as quantidades estritamente necessárias, procurando evitar a utilização de mais aparelhos de refrigeração do que aquilo que seria necessário, evitando gastos energéticos adicionais.

Algumas medidas que são implementadas para diminuir a taxa de utilização dos frigoríficos e congeladores são: a verificação periódica do correto isolamento destes equipamentos, assegurando que as portas dos mesmos se encontram em boas condições de funcionamento; a descongelação frequente dos congeladores, dado que a acumulação de gelo reduz a sua eficiência; evitar sobrecarregar os frigoríficos, uma vez que uma boa passagem de ar permite uma maior eficiência do equipamento; e esperar que a comida quente arrefeça antes de ser colocada dentro dos equipamentos de refrigeração, de modo a tentar manter uma temperatura estável dentro dos mesmos (CHAN, 2009).

A responsabilidade ambiental vem ganhando cada vez mais importância na gestão das organizações e vem se destacando como uma das principais ferramentas da responsabilidade social. Dentro da visão da gestão ambiental, os sistemas de gestão ambiental, também conhecidos como SGA destacam-se por promover às organizações meios de prevenir a poluição, melhorar continuamente seus aspectos ambientais e atender aos requisitos legais (CAMPOS et al., 2006).

Existem inúmeros motivos para a implantação de um SGA conforme a NBR ISO 14001. Segundo ABNT (2016), a certificação ISO 14001 tem sido reconhecida como uma estratégia essencial para a competitividade no mercado e aumento do reconhecimento da empresa no mercado internacional. Jabbour (2013), afirma que as vantagens do SGA podem ser classificadas como internas, relacionadas ao desempenho operacional da organização, ou externas, pertinentes as contribuições sociais.

A incorporação da ISO 14001 está associada a uma redução de custos, pois a prevenção da poluição estabelecida pela norma minimiza os resíduos e os desperdícios do processo de produção, racionaliza a alocação dos recursos naturais

e humanos, e conduz a empresa a uma conquista da conformidade à legislação com um custo menor (CAGNIN, 2002).

Dentre os benefícios internos, destacam-se a melhoria de imagem pública, ou marketing verde; acesso a novos mercados; redução e/ou eliminação de acidentes ambientais, evitando assim, possíveis gastos com remediação; redução de despesas com matérias-primas, energia e descarte de resíduos; redução do risco de penalidades como multas ou outras penalidades jurídicas; facilidade ao acesso a algumas linhas de crédito; aumento da confiança dos investidores e aumento da eficiência das operações.

Os benefícios externos que demonstram o comprometimento com a gestão ambiental, estão relacionados com os *stakeholders* a pessoa ou entidade que está interessada no desempenho da organização (JABBOUR, 2013; MORETTI et al, 2008; NICOLELLA, 2004). Campos e Melo (2008), mencionam como benefícios externos, os benefícios gerados ao cliente da organização. São eles, segurança no consumo de produtos ou serviços ambientalmente corretos; acompanhar a vida útil do produto; participar, mesmo que indiretamente, dos esforços dos países membros da ONU para solucionar os problemas ambientais do planeta, assim como, confiança de que está contribuindo para a conservação dos recursos naturais.

A certificação ambiental, com base na ISO 14001, visa atestar a competência da organização, além de contribuir com a diminuição de riscos e acidente e garantir o cumprimento da legislação relacionada à atividade. Dessa forma, as práticas de auditorias ambientais são essenciais a título de se obter a certificação e tornam-se um benefício do processo de certificação já que ajudam as organizações a seguir com o processo de melhoria contínua (CAMPOS e MELO, 2008).

Relativamente ao setor hoteleiro, foi realizado um estudo em 2001 pela Revista de Garantia de Qualidade em Hotelaria e Turismo, onde era analisada a melhoria na performance de cinco hotéis na Jamaica, que estavam entre os primeiros hotéis das Caraíbas a adotar um SGA. Estes hotéis demonstraram uma diminuição no impacto ambiental, através da redução do consumo de água, eletricidade e combustíveis, o que lhes permitiu também reduzir os seus custos. Os benefícios obtidos a nível ambiental foram muito positivos, tendo um dos hotéis chegado a atingir uma redução no consumo de água de 50% e outro dos hotéis uma redução do consumo de eletricidade de 24%, num período de 2 anos (MEADE; PRINGLE, 2001).

No Brasil, o Verdegreen Hotel, localizado em João Pessoa (PB), é um dos empreendimentos do país que foram contemplados com o certificado ISO 14001:2015. Para conquistar esta certificação é imprescindível que no hotel exista a reorganização da empresa, conjugada com o comprometimento da administração, a participação de todos os colaboradores, profissionalismo, infraestrutura adequada, mão de obra qualificada, e a coordenação de todas as atividades propostas pela ISO 14001:2015 (REVISTA HOTÉIS, 2015).

Para cumprir com as etapas da norma ISO 14001, o Verdegreen Hotel conta com várias atitudes verdes, tais como aquecimento solar, reutilização de água, madeira de reflorestamento, horta orgânica, iluminação de baixo consumo LED, iluminação natural em toda área social, revestimentos e cerâmicas naturais, sensores de presença, elevadores inteligentes, ar condicionado menos poluente e de baixo consumo, descargas de duplo acionamento, valorização do artesanato local, jardins no entorno e na cobertura, além de coleta seletiva de resíduos, maioria dos fornecedores locais, equipe comprometida com a causa ambiental, trabalho educativo com os hóspedes, conservação e manutenção do jardim público, bicicletas à disposição dos hóspedes, utilização de papel reciclado e certificado, fardamento em tecidos ecoeficientes, utilização de produtos de limpeza biodegradáveis, apoio a iniciativas da WWF e demais entidades voltadas para sustentabilidade socioambiental, além de muitas outras atividades que favorece o Sistema de Gestão Ambiental do Verdegreen (Revista Hotéis, 2015).

Entre os benefícios provenientes da adoção de um Sistema de Gestão Ambiental para hotéis, destacam-se a redução do consumo de água e energia elétrica, redução de resíduos, incremento da satisfação dos hóspedes, melhoria da imagem do hotel perante a sociedade e, principalmente, a redução da poluição.

As razões para serem observados resultados discrepantes na performance ambiental das empresas após a implementação de um SGA são muito variadas. Existe a possibilidade das diferenças regulatórias, existentes tanto no mesmo país como em países distintos, originarem diferentes pressões nas empresas, o que pode explicar os resultados díspares obtidos no estudo da performance ambiental das organizações.

5 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

A cidade de Salvador, vista como uma cidade turística principalmente no quesito histórico, cultural e de lazer (sol e praia), necessita a utilização de uma gestão ambiental visando diminuir futuros impactos causados pela atividade. Sendo assim, neste capítulo será abordado como a questão ambiental é vista na cidade de Salvador, além do caso principal abordando a metodologia utilizada, a caracterização do objeto neste caso o Fiesta Bahia Hotel, além da entrevista e análise sobre a ISO 14001:2015 dentro do empreendimento.

5.1 QUESTÃO AMBIENTAL NO TURISMO E HOTELARIA NA CIDADE DE SALVADOR

Ao tratarmos de turismo e hotelaria no Brasil, um dos principais destinos de destaques é a cidade de Salvador, localizada na região Nordeste no estado da Bahia. Quando se fala na cidade de Salvador a primeira visão que vem na cabeça são suas praias exuberantes e seu centro histórico.

Segundo Vigné e Nascimento (2019), o alto fluxo de visitantes na cidade movimenta mais de 50 setores da economia, isso se dá graças à segmentação do turismo na cidade, onde é possível encontrar não somente o turismo de sol e praia que movimenta as praias da cidade, como também o turismo histórico no Centro Histórico, como é o caso do Pelourinho, Elevador Lacerda e também no aspecto do turismo cultural graças à sua diversidade de eventos culturais.

No que tange ao quesito hoteleiro na cidade de Salvador, e junto a sua vasta diversificação, faz-se necessário equipamentos que atendam à sua demanda, fazendo assim com que os diferentes tipos de turistas possam realizar suas necessidades de acordo com o buscam na cidade, desde sua acomodação, até suas experiências.

Segundo Silva (2009),

Ao longo da história do cotidiano da cidade do Salvador foi implantado um regime de serviços de hospitalidade que acompanhou as transformações ocorridas na mesma, ao tempo que tentava responder às demandas externas, nacionais e internacionais, do fluxo de pessoas que por ela transitavam.

Como pode-se confirmar acima, a cidade de Salvador busca desde o início da atividade turística, o maior desenvolvimento no que tange ao quesito hoteleiro e conseqüentemente a sua hospitalidade, assim evoluindo ao longo dos anos e atendendo as necessidades turísticas.

É notável alguns hotéis de diferentes portes e segmentações na cidade como é o caso do: Fiesta Bahia Hotel (objeto deste estudo) que busca atender ao segmento de eventos na cidade de Salvador e conseqüentemente o seu público; o Gran Hotel Stella Maris voltado a segmentação de lazer e ao público de entretenimento; o América Towers Hotel voltado a uma segmentação de negócios. Assim como diversos outros meios de hospedagem espalhados ao longo da cidade.

Manter o equilíbrio ecológico é o novo desafio para as organizações de Salvador, pois o crescimento desordenado do setor produtivo provocou danos nos últimos anos. Neste momento crítico em que todas as atenções estão voltadas para os problemas ambientais, vale demonstrar como uma organização pode contribuir para a preservação ambiental e ao mesmo tempo se manter no mercado com uma vantagem competitiva e assim ter um bom desenvolvimento sustentável (BARBIERI, 2007).

Nas organizações da cidade, como os hotéis, a gestão ambiental representa a operacionalização da política ambiental. Portanto, identificar os modelos e ações de gestão ambiental dessas instituições possibilita conhecer o seu funcionamento, bem como qual seu foco em tais preocupações. Para conquistar uma gestão ambiental efetiva, é necessária uma estruturação organizacional envolvendo todos os níveis hierárquicos da empresa, para que todos os seus funcionários conheçam e se orientem pela política ambiental implementada.

Sendo assim, esta deve ser norteadora da atuação da empresa e, portanto, envolve o planejamento, o gerenciamento, os modelos, as abordagens e as ações desenvolvidas pela empresa. Os modelos de gestão ambiental orientam atividades administrativas e operacionais e, por isso, são importantes para atingir os resultados esperados (BARBIERI, 2007). Todavia, as organizações podem desenvolver ações isoladas que não se caracterizam como um modelo de gestão ambiental.

5.2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a composição e realização da pesquisa se concretizou a partir dos seguintes métodos:

No que diz respeito ao Método de Abordagem, segundo Lakatos; Marconi (2001), trata-se de um método dedutivo, pois o mesmo parte de uma generalização para uma questão mais particularizada.

No caso desta pesquisa, parte-se da NBR ISO 14001:2015, para uma abordagem mais específica, voltado ao empreendimento hoteleiro classificado em 5 estrelas, escolhido por sua referência segmentação na cidade de Salvador-Ba, sendo esse empreendimento o Fiesta Bahia Hotel, na segmentação de eventos localizado na Avenida Antônio Carlos Magalhães no bairro do Itaigara.

No que diz respeito aos Métodos de Procedimento, na visão de Lakatos; Marconi, (2001) utiliza-se o método histórico, posto que acompanharemos a evolução da NBR ISO 14001:2015, e a evolução da hotelaria com ênfase na gestão ambiental. Empregaremos também do método comparativo, pois promove a relação do que é proposto na ISO 14001:2015 e o que foi encontrado no Fiesta Bahia Hotel.

Do ponto de vista da natureza aplica-se a pesquisa básica que de acordo com Gil (1999, p. 42) este tipo de pesquisa “procura desenvolver os conhecimentos científicos sem a preocupação direta com suas aplicações e consequências práticas”. No caso desta pesquisa, será feito o reconhecimento de como a utilização da gestão ambiental dentro dos empreendimentos hoteleiros, podem ajudar a melhorar o seu desempenho e a qualidade das suas atividades.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos foi necessária a pesquisa bibliográfica, que tem o intuito de colocar o cientista em contato com o que foi produzido sobre determinado assunto (LAKATOS; MARCONI, 1996). Também utiliza a pesquisa Documental que recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002, p. 32).

O Levantamento que segundo Fonseca (2002) este tipo de pesquisa é utilizado em estudos exploratórios e descritivos. E a realização caso que segundo Martins (1994) trata-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever

acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores.

Para a realização deste caso, faz necessário a utilização de instrumentos que permitam a coleta de dados a mesma que ocorreu durante o mês de agosto do ano de 2019, esses instrumentos serão utilizados dentro dos empreendimentos citados anteriormente e especificamente em áreas de maior relevância para o empreendimento hoteleiro, sendo elas a hospedagem, governança e o setor de alimentos e bebidas.

Como destaques nos instrumentos utilizados podemos citar: entrevista com os responsáveis pelos setores citados a fim de entender melhorias no setor após a utilização ou não da gestão ambiental dentro do empreendimento; aplicação de questionário onde será possível visualizar se o empreendimento vem a atender as exigências descritas na NBR ISO 14001:2015.

Além da aplicação foi-se utilizado também como instrumento para a coleta de dados, a observação direta dos pesquisadores a fim de obter dados visuais para comparação com o que foi dito; a utilização de máquinas fotográficas para a captura do que foi visto e a utilização de gravador para entender de forma mais clara as informações passadas pelos colaboradores.

Quanto à abordagem do problema é uma pesquisa qualitativa. Para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Do ponto de vista dos objetivos é uma pesquisa explicativa, que se preocupa em identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos, ou seja, este tipo de pesquisa explica o porquê das coisas através dos resultados oferecidos (GIL, 2007). Também utiliza a pesquisa descritiva que exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987).

Desta forma será possível identificar se há ou não a utilização da gestão ambiental no empreendimento visitado, descrevê-las e explicar como a mesma está fazendo a diferença nesse empreendimento desde a sua utilização.

5.3 CARACTERIZAÇÃO DO FIESTA BAHIA HOTEL

O Fiesta Bahia Hotel, localiza-se na Av. Antônio Carlos Magalhães, 711 - Pituba, Salvador – Bahia, foi construído em 1994 e é controlado por Severino Pinheiro Vidal e Alfredo Camilo Vidal da Construtora e Incorporadora Pinheira. Tem uma tendência mais para o grupo empresarial do que turístico. Atualmente, 90% do público são formados por hóspedes em viagens de negócios.

Figura 1 – Fachada do Fiesta Bahia Hotel e Fiesta Convention Center



Fonte: Google imagens, 2019

Dispõe de 244 apartamentos e suítes confortáveis e modernamente equipados. Sua área de mais de 27 mil metros quadrados possui terraço-mirante com vista panorâmica, duas piscinas, jardins, *health club* (com massagem, fitness center, saunas secas e a vapor e ducha escocesa), salão de beleza, loja, parque infantil, baby copa e 230 vagas de garagem. O restaurante internacional *El Tenedor*, o Café Tropical, com menu de pratos leves, a Cafeteria do Lobby, o bar da piscina para drinques e aperitivos, e os bares de eventos compõem sua estrutura gastronômica.

O complexo possui um moderno centro de triagem de lixo inorgânico e câmara de congelamento de lixo orgânico, coleta seletiva de lixo, reservatório de

água de chuva para aproveitamento em jardins e economizadores de energia nos apartamentos. Para a segurança dos hóspedes, o prédio está equipado com um circuito fechado de TV com 64 câmeras com gravação de imagens, brigada de incêndio com 50 homens, duas escadas de incêndio, sendo uma externa com dupla segurança, rede de *splinkers* (componente que aciona água no caso de incêndios) e hidrantes com reserva de 1,2 milhões litros de água.

Oferece quatro elevadores exclusivos, inclusive um externo que permite a subida de cargas e equipamentos com até três toneladas. Possui também um terraço com área de 756 metros quadrados, uma varanda ao ar livre e uma área de exposição de 1.400 metros quadrados.

Por todas essas características, o Fiesta Bahia Hotel tornou-se o segundo hotel do Brasil a receber, pela Embratur, as certificações de Luxo superior e 5 estrelas. O complexo é bicampeão como melhor Hotel Convention Center do Brasil, conquistando as premiações Caio de 2000 e 2001, Vencedor do Catavento de Prata como melhor 5 estrelas do Brasil em 1998, e tem certificado de qualidade da Secretaria de Turismo do Estado da Bahia com o conceito Excelente.

A missão da empresa é fornecer conforto em hospedagem e em todos os serviços que se coloca à disposição de oferecer aos clientes, com qualidade e preço justo. A sua visão é cultivar e transmitir a essência do bem servir, juntamente com a satisfação da equipe Fiesta Bahia Hotel, e a satisfação dos hóspedes, contribuindo para a harmonia. Quanto aos valores, acreditam que a qualidade dos serviços está diretamente relacionada ao compromisso com a prestação de serviços de qualidade, de forma transparente e o empenho, tudo isso relacionado ao profissionalismo, a fim de alcançar e superar novas etapas.

O Fiesta Bahia Hotel é bem estruturado e separado devidamente em seus setores, e como um hotel é bem dinâmico eles se inter-relacionam, por questão de interdependência entre os setores. Um setor muito importante, pois, é o primeiro contato do cliente/hóspede com o hotel é a recepção, este possui um total de 5 funcionários por turno. Divididos em 1 chefe de recepção, 2 recepcionistas, 1 estagiário, 1 mensageiro e 1 auditor. Realizam as operações de *check-in*, *check-out*, transmitem informações, registram esses hóspedes, realizam todo o atendimento referente a hospedagem desde o início até a saída daquele hospede.

Na Governança, são divididos em um total de 23 funcionários, sendo: 1 Governanta Executiva, 1 Chefe de Andares, 15 Camareiras, 5 Faxineiros de Áreas

Comuns. Este setor cuida exclusivamente da arrumação, limpeza e higienização das unidades habitacionais. É nesse setor que deve ser cuidado cada mínimo detalhe, por ser um dos principais produtos a ser “consumidos” pelos hóspedes. As camareiras recebem seus respectivos andares, tudo bem organizado em um cronograma de atividades e o *check list* que visa a eficiência e certeza do cumprimento de todas as atividades para estes ambientes.

O Fiesta Bahia Hotel vem de uma família de empresários do setor de Construção de imóveis, portanto presa pela conservação do imóvel, e nos mínimos detalhes, logo o setor responsável pela manutenção do hotel compreende um total de 19 funcionários, sendo 1 Engenheiro Chefe, 1 Secretário, 4 Funcionários de Manutenção das Áreas Sociais, 7 Funcionários de Manutenção e 6 Seguranças.

O setor de Recursos Humanos, tem um total de 5 funcionários, sendo 1 Gerente, e 4 funcionários que se dividem em auxiliares e um cuida só da parte jurídica da empresa. Este setor é responsável desde a seleção, contratação, treinamentos dos funcionários, lançamento de cargas horárias, ou das horas trabalhadas, folha de ponto. É o responsável por aplicar avaliações de desempenho dos funcionários, e dar toda a assistência necessária para os desenvolvimentos das atividades dentro do que lhe é devido. Também é responsável pelo desligamento de funcionários, por resolver questões jurídicas como encaminhar para o afastamento por gestação, acidentes, entre outros encargos.

O Setor de Alimentos e Bebidas, compreende 30 funcionários, que se dividem entre 1 gerente de Alimentos e Bebidas, 1 Chefe executivo, Cozinheiros, Lavadores de Pratos, Steward, Assistentes de Gerente de Banquetes, equipe de apoio para banquetes. Essa equipe é a que viabiliza a oferta de refeições do hotel, seja café da manhã, almoço, jantar, para o setor de eventos toda a parte de banquetes que será fornecida mediante solicitação dos clientes, setor de Room Service também quando é solicitado alimentos, esse setor que consegue atender essa demanda. Eles se dividem entre a cozinha, a confeitaria, refeitório, restaurante e setor de eventos.

O Setor de Eventos, que tem um total de 11 funcionários, sendo 1 Coordenador de Reservas, 2 Assistentes de Reservas e 1 Estagiário, 2 Auxiliares de eventos, 2 Assistentes Junior de Eventos, 1 Coordenadora de Eventos, 2 Estagiárias de Eventos. Este setor é responsável por toda a imagem e venda do conjunto de serviços que o Fiesta Bahia Hotel oferece, juntamente com Convention Center. Ali cuida-se da imagem do hotel disparada nas mídias sociais, o aluguel dos espaços

de eventos, orçamentos, agendamento de visitas para conhecer os espaços, entre outros serviços.

A estrutura do Fiesta Bahia Hotel fica completa com o Fiesta Convention Center, focado na realização dos eventos. Inaugurado em 1998, o equipamento surpreende por suas inéditas características, a ponto de ter angariado para o Fiesta o prêmio de melhor Hotel Convention Center do Brasil, nos anos de 2000 e 2001. Com área total construída de 8 mil metros quadrados, tem capacidade para receber, em auditório, simultaneamente, no conjunto de seus 27 salões, 5.300 pessoas. As salas distribuem-se em quatro níveis, todos com instalações e apoios próprios.

Figura 2 – Organograma do Fiesta Bahia Hotel



Fonte: Autores, 2019

Seguindo o padrão do organograma do Fiesta Bahia Hotel, a seguir pode-se observar os resultados encontrados no empreendimento.

5.4 APONTAMENTO E DISCUSSÕES DA ISO 14001:2015 NO FIESTA BAHIA HOTEL

Os parâmetros utilizados na elaboração do instrumento de pesquisa são referentes às orientações da NBR ISO 14001:2015 já abordadas no contexto desse trabalho. Levou-se em conta as seções referentes aos Requisitos Gerais, Política Ambiental, Planejamento, Implementação e Operação, Verificação e Análise pela Administração na construção das perguntas. Esses aspectos foram inseridos no instrumento de forma a atender a realidade do setor hoteleiro, uma vez que as orientações do padrão ISO são voltadas a qualquer tipo de organização. Nesse

sentido, pretendeu-se com o instrumento de pesquisa a obtenção de um resultado que mostre uma escala de aproximação, ou não, do equipamento em relação à norma.

Informações sobre o estabelecimento (seguindo padronização do questionário):

Fiesta Bahia Hotel

UH's: 244

Preço médio da diária (quarto casal standard): R\$ 200,00

Pertence a uma rede: Não

Há quanto tempo atua em Salvador: 25 anos

A seguir, pode-se observar o questionário presente neste no Apêndice A, e aplicado ao Fiesta Bahia Hotel nos dias 13 e 14 de agosto de 2019 com o funcionário do setor de departamento pessoal, onde foi possível observar a utilização da gestão ambiental e da ISO 14001:2015 dentro do empreendimento.

5.4.1 Apontamento dos dados obtidos

O Fiesta se preocupa com as ações ambientais voltadas á reciclagem de lixo, utilização de água e luz e tem no empreendimento alguns métodos sustentáveis que serão relacionados a seguir, cuidando do meio ambiente como fator externo e do marketing como fator interno. Tendo como foco a maximização dos lucros e retorno em forma de benefício para seus funcionários.

A seguir será apresentado os resultados desta entrevista, intercalado com os quadros comprobatórios da análise realizada e das fotos retiradas no hotel.

Quadro 1

1. Em relação à questões ambientais, o MH:	Fiesta Bahia Hotel
A) Possui um Sistema de Gestão Ambiental?	NÃO
B) Possui uma política ambiental?	SIM
Essa política é periodicamente analisada?	SIM
Frequência	-
C) MH possui metas e objetivos ambientais?	SIM
D) MH possui prioridades em determinadas questões ambientais?	SIM
E) MH possui atividades de planejamento, controle, monitoramento, ação preventiva e corretiva, auditoria e análise, de forma a assegurar que a política ou práticas ambientais sejam obedecidas?	SIM
F) A política ou questões ambientais são repassadas aos funcionários da empresa?	SIM. A TODOS OS FUNCIONÁRIOS

Fonte: Autores, 2019

Quadro 2

ASPECTOS AMBIENTAIS	Fiesta Bahia Hotel
2. Dentre da política ou das práticas ambientais do hotel, há a categorização de cada aspecto ambiental?	SIM

Fonte: Autores, 2019

Quadro 3

3. RESÍDUOS SÓLIDOS	Fiesta Bahia Hotel
A) Informativos nas instalações do hotel de como se deve proceder a separação	SIM
B) Lixeiras distintas para lixo seco e orgânico (ou outra forma de coleta seletiva)	SM
C) Contêineres separados de resíduos para a recolha do serviço de limpeza urbana	SIM
D) Uso de materiais permanentes no MH	SIM
E) Compra de produtos à granel	NÃO
F) Descarte de materiais tóxicos corretamente	SIM

Fonte: Autores, 2019

O Fiesta Bahia Hotel informou que possui seu próprio Sistema de Gestão Ambiental e conseqüentemente sua política ambiental embora não tenha informado. Desta forma o hotel se une com empresas parceiras para a utilização desse desenvolvimento sustentável, como é o caso da Revita, que cuida da coleta de materiais diários e de descarte de materiais tóxicos como, baterias e lâmpadas que precisam de certo cuidado. Tudo é posto no contêiner da própria Revita, como visto na figura 3 e 4 a seguir, depois eles fazem a separação dos materiais e entregam um relatório contendo o que o hotel descartou e qual foi o destino dado pela empresa responsável por este descarte.

Figura 3 – Contêiner da Revita

Fonte: Autores, 2019

Figura 4 – Parte interna do contêiner da Revita.



Fonte: Autores, 2019

Essa política ambiental é revisada em encontros mensais com os funcionários e gestores buscando analisar o mês e ver onde foi seu ponto mais fraco, assim realizando um planejamento, controle, monitoramento e ações de melhoria gradativa. Existe também práticas de categorização e informativos de como se deve proceder a separação de lixo, indicando nas lixeiras o que deve ser descartado, de acordo com as informações do Quadro 2.

Quando se perguntou sobre o treinamento para os funcionários, foi constatado que no próprio encontro mensal com os funcionários são passados para os mesmos as formas de procedimento e na prática eles acabam apreendendo e reproduzindo o que lhe foi ensinado. Desta forma, o hotel passa a descartar papéis, papelões, entre outros materiais, que são vendidos para uma empresa e esse dinheiro é revertido numa festa no final do ano para os funcionários com sorteios e entrega de brindes assim fazendo com que eles também se preocupem com o desenvolvimento sustentável dentro do hotel.

Quadro 4

3. ÁGUA	Fiesta Bahia Hotel
A) Informativos nas instalações do hotel de como se deve proceder a separação	SIM
B) Instalação de dispositivos que reduzam o consumo	SIM
C) Sistema de aproveitamento da água da chuva	SIM
D) Lavagem de utensílios (louça; cama, mesa e banho) que vise a redução no consumo	NÃO

Fonte: Autores, 2019

No que diz respeito á sua preocupação com a água, o Fiesta possui dois tipos de fornecimentos, um pela Empresa Baiana de Águas e Saneamento (EMBASA) que é responsável pelas torneiras do hotel e dos bebedouros para os funcionários, e também através de poço onde o próprio hotel faz a filtragem da água e destina a mesma para as descargas das suas bacias sanitárias, como mostra na figura 5.

Figura 5 – Filtragem de água vindo do poço



Fonte: Autores, 2019

Além disso, as torneiras do hotel são automáticas o que faz com que a utilização da água seja controlada e não tenha desperdício desnecessário. O hotel possui também um dispositivo instalado em seus chuveiros que fazem a redução da vazão da água quando o gasto da mesma está deforma excessiva.

No quesito lavagem da garagem do hotel, o Fiesta faz a coleta e reutilização da água da chuva. Quando se trata da lavagem de roupas e lençóis do hotel, foi constatado que existe uma empresa especializada na lavagem dessas. Na figura 6 a seguir é possível observar o local onde ocorre o recolhimento da roupa suja e das limpas na figura 7.

Figura 6 – Local de recolhimento da Roupa Suja.



Fonte: Autores, 2019

Figura 7 – Local de armazenamento da Roupa Lima.



Fonte: Autores, 2019

Quadro 5

3. ENERGIA	Fiesta Bahia Hotel
A) Informativos nas instalações do hotel de como se deve proceder a separação	NÃO
B) Implantação de recursos geradores de energia limpa	SIM
C) Instalação de dispositivos que reduzam o consumo	SIM
D) Mais de 70% da iluminação artificial advinda de lâmpadas fluorescentes/LED	SIM

Fonte: Autores, 2019

Com relação á energia do hotel, o mesmo não possui recursos geradores de energia limpa como seria o caso de um capacitador de energia solar, porém existe

instalações e dispositivos que ajudam na redução de energia, como é o caso de sensores nos corredores que acendem através de movimento. Ao se comparar com a ISO 14001:2015 onde o requisito de iluminação artificial advinda de lâmpadas fluorescente/LED deva chegar a 70%, foi constatado que no Fiesta existe a utilização de aproximadamente 90% destas lâmpadas nos ambientes, como mostrado na figura 8.

Figura 8 – Lâmpada Fluorescente na área interna do Hotel



Fonte: Autores, 2019

Quadro 6

PRODUTOS	Fiesta Bahia Hotel
4. Existe alguma preocupação sobre a compra dos produtos que o hotel oferece?	SIM

Fonte: Autores, 2019

Ao se perguntar sobre a preocupação dos produtos oferecidos no hotel, o Fiesta informou que os produtos dos sanitários, por exemplo, são utilizados em sachês o que permite a utilização de todo o conteúdo dos *amenities* e menor volume de resíduos de embalagens. Eles são comprados e utilizados de acordo com a necessidade, assim não deixando uma vasta quantidade ser usada de forma descontrolada.

Quadro 7

ASPECTOS LEGAIS	Fiesta Bahia Hotel
5. O hotel possui alguma certificação?	NÃO

Fonte: Autores, 2019

Quando se perguntou sobre certificações ambientais, observou-se que o hotel não possui certificações comprobatórias sobre a utilização da gestão ambiental, mas possui através da prefeitura da cidade de Salvador o opinário respondido pelos hóspedes que lhes garante a certificação de melhor hotel da cidade de Salvador em 2018.

Indagava se os gestores do hotel acreditavam que as práticas ambientais podem gerar algum tipo de vantagem e foi dito que todos os aspectos geram vantagens desde a economia de energia ao marketing agregado ao hotel. Com relação as desvantagens, o gestor afirmou que não vê desvantagens nas práticas ambientais.

Com relação ao grau de importância das práticas ambientais na política do hotel, o gestor deu nota 3 (considerando 1 para nenhuma e 5 para extrema). O gestor complementou que a nota dada foi dada porque a baixa hospedagem impede que o hotel invista mais em questões ambientais.

Nota-se desta forma, como citado no capítulo referente a normatização ambiental que um dos recursos mais utilizados pela hotelaria é a água, foi possível observar que o Fiesta Bahia Hotel tem essa preocupação. Na ISO 14001:2015 acusa como principais medidas a redução do fluxo de água, que nesse caso é utilizada pelo Fiesta tanto nas suas torneiras, quanto nos seus chuveiros (após o uso excessivo), na lavagem de roupas de camas, visto que esperam criar volumes significativos, assim não utilizando deste recurso diariamente e sim periodicamente, além da utilização de água da chuva visando lavagem de áreas comuns.

No que diz respeito aos resíduos sólidos citados no capítulo, o Fiesta Bahia hotel utiliza-se de parcerias com a Revita, empresa responsável pelo descarte correto dos resíduos, sejam eles resíduos sólidos orgânicos, ou até mesmo materiais permanentes (porcelana das bacias sanitárias e madeiras de respectivos móveis) como é mostrado na figura 13 do apêndice B. Além disso, dentro do hotel eles utilizam também a ideia da reciclagem de papelão, garrafas pets, latinhas e vidros visando a melhoria do meio ambiente e um retorno econômico para o hotel.

O hotel utiliza de sensores que possam presenciar o calor humano, assim não causando o desperdício de energia como é relatado na ISO 14001:2015, além disso as lâmpadas são em sua maioria fluorescentes.

Colocando em prática tudo o que se foi observado na teoria da Normatização e certificação ambiental da ISO 14001:2015, o Fiesta Bahia Hotel não segue à risca todas as normas indicadas, porém, pode-se identificar que o empreendimento possui ideias e iniciativas práticas visando a melhoria ambiental, desta forma trazendo a questão sustentável dentro do hotel nas suas duas vertentes a biológica onde cuida das questões recicláveis e conseqüentemente da menor utilização de produtos e na questão econômica onde cuida da parte financeira do empreendimento.

Assim embora não tenha uma certificação da ISO 14001:2015 por não seguir detalhadamente o que é obrigatório, este pode se considerar um hotel preocupado com a questão ambiental e que segue da sua forma o que é proposto para manter sua vida útil e preocupação ambiental em dia.

Um ponto positivo do estabelecimento é a presença de uma preocupação ambiental, o que é um fator importante para as empresas que desejam demonstrar sua responsabilidade. Para o Fiesta Bahia Hotel, práticas ambientais são, além de fatores contribuintes no crescimento da marca pela responsabilidade ambiental e ética, redutores nos custos gerais do equipamento. A implantação de instrumentos que reduzem o consumo de água ou energia e hábitos conscientes de uso desses recursos, por exemplo, são fatores minimizadores dos gastos.

O respondente do hotel destacou que têm conhecimento da norma e que um grande empecilho é que a certificação exige um alto investimento. Esses custos referem-se à adaptação da estrutura física e de planejamento do estabelecimento, a criação de uma SGA, além das consultorias e auditorias que deverão ser realizadas para conformidade com a norma.

Através do Fiesta Bahia hotel, foi possível ter uma ideia de que os hotéis localizados na cidade de Salvador, podem até se preocupar com as questões sustentáveis e praticar ações internas visando o maior desenvolvimento sustentável. Mas não utilizam da certificação da ISO 14001:2015, por ser uma certificação cara e que traria inicialmente para o hotel um gasto muito elevado. Assim, faz necessária uma capacitação nesses hotéis visando o desenvolvimento dessas ações para que mesmo que não obtenham uma certificação específica possam cuidar do meio ambiente e manter/aumentar a sua lucratividade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática da atividade turística é muito visada por seu alto potencial lucrativo, e também traz uma visão negativa, por ser massivo ocorre de diversas formas degradação ao meio ambiente. E as questões voltadas a conservação do meio ambiente cada vez mais vem sendo discutida, após grandes eventos que ocorreram com esse tema central, pautado em análises científicas que contribuem ainda na atualidade para conscientização de pessoas, e empresas.

A ISO 14001:2015 tem o intuito de amenizar e viabilizar recursos que são utilizados dentro das empresas hoteleiras. Apesar de não ser uma ferramenta obrigatória, ela está disponível para utilização, servindo como um apoio para o empreendimento no que tange a reduzir o desperdício de recursos naturais tão importantes para a humanidade. É uma ferramenta muito importante, pois consta parâmetros de observação para evitar desperdício de água, energia e insumos diversos.

Para realização desta pesquisa houve alguns obstáculos que foram necessários passar, além de todo o esforço para conseguir trazer conteúdo, fontes, dados, e embasá-lo de forma clara e objetiva, houve a necessidade de ir em loco, neste caso no Fiesta Bahia Hotel, para realizar as reflexões. Para isso ocorreram diversas tentativas de agendar essa visita, alguns e-mails sem resposta, algumas ligações pedindo para retornar posteriormente. Por fim, após algumas tentativas, conseguimos realizar a visita, fazer coleta de dados, a resposta das perguntas que eram necessárias para compor o trabalho de conclusão de curso.

O objetivo deste trabalho foi alcançado, pois se propôs a refletir a maneira como o empreendimento hoteleiro Fiesta Bahia Hotel, classificado em 5 estrelas e único com segmentação de eventos na cidade de Salvador trata das questões ambientais delegadas pela NBR 14001:2015. Para chegar ao alcance desse objetivo, foi necessário realizar uma visita ao empreendimento hoteleiro e realizar uma entrevista com o gestor do setor de recursos humanos, que possui instrução suficiente sobre o assunto. O gestor forneceu dados que possibilitaram a compreensão de que forma o hotel gere e administra as questões voltadas a preocupação e redução do desperdício de recursos naturais.

Porém foi observado que a empregabilidade da ISO 14001:2015 demanda muitos recursos financeiros para o empreendimento, e já que ela não é obrigatória, o

empreendimento hoteleiro em questão, Fiesta Bahia Hotel, não utiliza. Logo o hotel tem seu próprio sistema que não informado como era seu funcionamento de forma detalhada, mas o representante entrevistado que não pode ser identificado, nos informa que existe algumas medidas tomadas pelo empreendimento, a fim de diminuir alguns gastos, como o de água, energia e realizam coleta para reciclagem de materiais como, papeis, plásticos, papelões, e os lucros são revertidos para os funcionários como forma de incentivo.

Diante dos resultados obtidos, destacamos a importância da ISO 14001:2015 para os empreendimentos hoteleiros em geral, no sentido de auxiliar no cuidado com o gasto de recursos naturais, o que do retorno ao hotel.

Outro fator realizado pela observação das pesquisas e da visita in loco, foi da empregabilidade da NBR, o custo para implantação, funcionamento e manutenção é muito alto para os empreendimentos, logo faz-se necessário utilizar formas alternativas para poder chegar ao objetivo de tudo isso, que é o cuidado com o meio ambiente, esse é o mais importante. Logo observa-se que é importante ter esse cuidado e preocupação, mas os empreendimentos acabam optando por pensar no que será mais rentável, ou o que dará menos gastos.

Não obstante, o empreendimento hoteleiro se preocupa com as questões ambientais, com a sua necessidade de conservação e diminuição do desperdício de recursos naturais que são essenciais para a vida humana na terra, porém não se preocupa a ponto de demandar e financiar a aplicação a risca da ISO 14001:2015. O fato é compreensível, pois o empreendimento precisa calcular muito bem no que dá para investir ou não, e isso é um dos empecilhos para tal aplicação.

REFERÊNCIAS

ABNT. **Associação Brasileira de Normas Técnicas**. 2016.

ABREU, M. A. **Identificação e Análise de Elementos da Gestão Ambiental em Empreendimentos Ecoturísticos Hoteleiros**. Dissertação. Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, 2003.

ALONSO- ALMEIDA, M; ROBIN, C. F; PEDROCHE M.S.C; Astorga, P.S (2017). **"Revisiting green practices in the hotel industry: A comparison between mature and emerging destinations."** Journal of Cleaner Production, 140(3): 1415-1428.

AMORIM, C. G; RAMOS, S. E. V. C. **Programa Hóspede da Natureza: Uma Ferramenta para a Educação Ambiental**. Disponível em: <
<https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/25-programa-hospede-da-naturaza.pdf>>
Acesso em: 22 Abr. 2019.

ARAÚJO, A.A.; BEZERRA, T.M.P.; DEL CARPIO, H.S.U.; SANTOS, S.N.N.; FRANÇA, P.A.R.; GUIMARÃES, M.G.V. **O Sistema de Gestão Ambiental como impulsor da Educação Ambiental: um estudo de caso em uma empresa do Polo Industrial de Manaus (PIM) a partir da percepção de seus colaboradores**. Revista Monografias Ambientais – REMOA, v.13, n.4, p.3580-3590, 2014.

BARBIERI, J.C. **Gestão Ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2007.

BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial: Conceitos, modelos e instrumentos**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

BAHL, M. **Eventos: A importância para o turismo do terceiro milênio**. São Paulo: Rocca, 2003

BLANCO, L. A. de O. **Atendimento do setor de reservas em relação aos idiomas na rede hoteleira de Porto Alegre**. Porto Alegre.

BRASIL. **Histórico dos certificados emitidos no mundo, por continente. Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. INMETRO 2016**. Disponível em: <https://certifiq.inmetro.gov.br/> . Acesso em: 21 de março de 2019.

BRASIL. Lei Federal n.9.605, de 12 de fevereiro de 1998. **Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente**. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9605.htm >. Acesso em: 28 jun. 2019.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo rural: orientações básicas**. 2.ed – Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

BRASIL. Lei Federal n.12.305, de 2 de agosto de 2010. **Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá**

outras providências. Disponível em:<

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso em: 08 abr 2019.

BRASIL, MINISTERIO DO TURISMO. **Cadastur.** Disponível em:

<<http://www.turismo.gov.br/acesso-a-informacao/63-acoes-e-programas/5020-cadastur.html>>. Acesso em: 03 de fev. de 2019

_____. **Pousada.** Disponível em:

<<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=6>>. Acesso em: 13 de fev. de 2019

_____. **Hotel Histórico.** Disponível em:

<<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=5>>. Acesso em: 13 de fev. de 2019

CÂMARA. C. da S. **Alimentos e Bebida.** Manaus, 2012.

_____. **Governança.** Manaus, 2012.

_____. **Recepção e Reservas.** Manaus, 2012.

CAGNIN, H. C. **Fatores relevantes na implementação de um sistema de gestão ambiental com base na norma ISO 14001.** Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola de Administração da UFSC, Santa Catarina. 2002.

CAMPOS, L. M. S.; MELO, D. A. **Indicadores de desempenho dos sistemas de gestão ambiental (SGA): uma pesquisa teórica.** Revista Produção, v. 18, n. 3, 2006.

CAMPOS, L.M.S; MELO, D.; SILVA, M.; FERREIRA, E. **Os sistemas de gestão ambiental: empresas brasileiras certificadas pela norma ISO 14001.** XXVI, 2008.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** Barueri. Manole, 2014. p.277-309.

CHON, K. S.; SPARROWE. R. T. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicação.** São Paulo. Thompson. 2003. (p.87-88).

CASTELLI, G. **Administração hoteleira.** Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

Chan, W. W. (2009). **"Environmental measures for hotels' environmental management systems: ISO 14001."** International Journal of Contemporary Hospitality Management 21(5): 542-560.

COSTA, P. R. dos S.. **O Novo sistema brasileiro de classificação hoteleira e os estabelecimentos cama e café em Santa Teresa – Rio de Janeiro.** Niterói, 2013.

DANKFORT, S. **Coaching na área operacional de governança em hotelaria.** 2010.

DINIZ, E. M. **Os Resultados da Rio+10.** Revista do Departamento de Geografia, São Paulo, n.15, 2002. Disponível em: .<<http://www.geografia.fflch.usp.br/>> Acesso em: 08 abr 2019.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDEMBERG, J.; BARBOSA, L. M. **A legislação ambiental no Brasil e em São Paulo**. Revista Eco 21, Rio de Janeiro, n.96, nov. 2004. Disponível em: <<http://www.eco21.com.br/textos/textos.asp?ID=954>>. Acesso em: 06 abr 2019.

GOMES, G. B. **Gerenciamento de facilites na hotelaria**. São Paulo: Trevisan Editora, 2014.

GOMEZ, M. J. M. et al. **Planificacion y desarrollo del ecoturismo**. Cuba: Estudios Turísticos, 1993. Disponível em: <http://www.each.usp.br/turismo/livros/turismo_na_america_latina_panosso_trigo.pdf> Acesso em: 06 abr 2019.

GUIMARÃES, R. P.; FONTOURA, Y. S. dos R. da. Rio+20 ou Rio-20? **Crônica de um fracasso anunciado**. 2012. Ambiente & Sociedade, São Paulo, v.15, n.3. Disponível em: <<http://www.eco21.com.br/textos/textos.asp?ID=954>>. Acesso em: 08 abr 2019.

HOGAN, D. J. **Dinâmica populacional e mudança ambiental: cenários para o desenvolvimento brasileiro**. Campinas: Núcleo de Estudos de População-Nepo, 2007. Disponível em: <http://www.unfpa.org.br/Arquivos/livro_dinamica.pdf> Acesso em: 06 abr 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS – IBAMA. **Emissões e Resíduos**. 2014. Disponível em: <<http://www.ibama.gov.br/>> Acesso em: 07 abr. 2019.

IHEI-International Hotels Environment Initiative. **Environmental Management for hotels: The industry guide to best practice**. Oxford: Butterworth, 1994. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/9bfb/7fb9f13425b779efdeb0e6731dc470361978.pdf>> Acesso em: 06 abr 2019.

ISO (2015). **Introduction to ISO 14001:2015. Switzerland**, ISO Central Secretariat.

JABBOUR, A.B.; L.S.; JABBOUR, C.J.C. **Gestão Ambiental nas Organizações: Fundamentos e tendências**. São Paulo: Atlas, 2013.

JACOBI, P. R. **O Brasil depois da Rio+10**. Revista do Departamento de Geografia. São Paulo, n.15, 2002. Disponível em: <<http://www.geografia.fflch.usp.br>> . Acesso em: 08 abr 2018.

LAKATOS, E.M; MARCONI, M.A. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAWSON, F. **Hoteis e resorts: planejamento, projeto e reforma**. Tradução: Alexandre Salavaterre. Porto Alegre. Bookman. 2003. (P.09)

LOPES, P. **Análise do setor de A&B**: estudo de caso do Hotel Pousada Tambayba em São Sebastião – SP. Irati, 2014.

MARTINS, G. A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MATOS, M. B. A; (et.al). **Agente versus estrutura no modelo multidimensional-reflexivo**: estudo de caso de uma organização hoteleira do tipo cama café. Natal, 2016.

MEADE, B.; PRIGLE, J. "**Environmental Management Systems for Caribbean Hotels and Resorts.**" Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism 2 (3- 4): 149-159. 2001.

MEC. **Parâmetros Curriculares Nacionais: Meio Ambiente**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/meioambiente.pdf>> Acesso em: 23 Abr 2019.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE – MMA. **Convenção de Viena e Protocolo de Montreal**. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/clima/protecao-da-ca-mada-de-ozonio/convencao-de-viena-e-protocolo-de-montreal>> . Acesso em: 07 abr 2019.

MORETTI, G. N.; SAUTTER, K. D.; AZEVEDO, J. A. M. **ISO 14001: implementar ou não? Uma proposta para a tomada de decisão**. Eng. Sanit. Ambient., v. 13, n. 4. Rio de Janeiro, 2008.

NASCIMENTO, E. P. **Trajetória da sustentabilidade: do ambiental ao social, do social ao econômico**. Estudos avançados, v. 26, n. 74, p. 51-64, 2012.

NICOLELLA, G. **Sistema de gestão ambiental: aspectos teóricos e análise de um conjunto de empresas da região de Campinas, SP**. Jaguariúna: Embrapa Meio Ambiente, 2004. Disponível em: < http://www.cnpma.embrapa.br/download/documentos_39.pdf>. Acesso em: 23 de janeiro de 2019.

OLIVEIRA, I. D. **A GEOPOLÍTICA DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM QUESTÃO: REFLEXÕES SOBRE A CONFERÊNCIA DO RIO DE JANEIRO (ECO-92)**. Rio Claro, 2008. Disponível em: <http://ead2.ctgas.com.br/arquivos/Pos_Tecnico/Especializacao_Energia_Eolica/Leislacao_Ambiental/Materiais_de_Apoio/Cap_01/Material_3e_GEOPOLITICA-ECO92.pdf> Acesso em: 14 Set 2019

_____. **Os “Limites do Crescimento” 40 Anos Depois: Das “Profecias do Apocalipse Ambiental” ao “Futuro Comum Ecologicamente Sustentável”**. Revista Continentes – UFRJ. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <

file:///C:/Users/jesus/Documents/TRABALHOS/TCC/8-1-16-1-10-20170413.pdf>
Acesso em: 01 Out 2019.

Pirani, S. I; H. A. Arafat (2014). **"Solid waste management in the hospitality industry: A review."** Journal of Environmental Management 146: 320-336.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: planejamento e gestão.** São Paulo. Futura. 2002. (p.67)
_____. **Hotelaria: planejamento e Gestão.** 2° ed. São Paulo, 2007.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNUD. **O caminho para a dignidade até 2030: acabando com a pobreza, transformando todas as vidas e protegendo o planeta.** Disponível em: . Acesso em: 05 abr 2019.

POPP, E. V. (et.al). **Hotelaria e hospitalidade.** São Paulo, 2007.

REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM. **Art.3°.** 2002. Disponível em: <<https://docente.ifrn.edu.br/anavelasque/regulamento-geral-dos-meios-de-hospedagem>>. Acesso em: 24 de abr. de 2019

Revista Hotéis 2015. **Verdegreen Hotel adota norma ISO 14001.** Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/verdegreen-hotel-adota-norma-iso-14001/>. Acesso em: 23 de abril de 2019.

RIBEIRO, K. C. C. **Meios de Hospedagem.** Manaus, 2011

ROIM, T. P. B; CARDOZO, B. R. O. **Pousadas e suas características de acordo com a nova classificação dos meios de hospedagens no Brasil.** Revista Científica Eletrônica de turismo. ISSN: 1806-9169. São Paulo, 2012.

ROIM, T. P. B; GONÇALVES, A. **A nova classificação hoteleira- Resorts.** Revista Científica Eletrônica de turismo. ISSN: 1806-9169. São Paulo, 2012.

RUSCHMANN, D. M. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente, 11ª ed.,** Campinas: Papiros, 1993.

SANTOS, C. B. N. SOUZA, M. T. S.; BARBOSA, R. J. **Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de Larisa Maria da Silva Lima; Marcelo Gomes de Lira; Ana Beatriz Gomes Ferreira; Sueli Aparecida Moreira.** Centro Universitário Nove de Julho (Uninove), São Paulo, Brasil, 2005.

SILVA, J. A. **O setor de governança em um empreendimento hoteleiro de pequeno porte no município de Irati-PR.** Irati, 2007.

SILVA. L.C.R. **UM OLHAR GEO -HISTÓRICO SOBRE O TURISMO E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM NA CIDADE DO SALVADOR - 1889/1930.** Salvador, 2009

SOARES, L. **O Conceito de Hotel Fazenda.** Disponível em: <<https://hotelariahospitalidade.blogspot.com/2016/05/o-conceito-do-hotel-fazenda.html>> Acesso em: 08 de fev. de 2019

SOARES_____. **O Conceito de Flat**. 2011. Disponível em: <<https://hotelariahospitalidade.blogspot.com/2011/12/o-conceito-de-flat.html>>. Acesso em: 09 de fev. de 2019

Styles, D. H. Schoenberger, J. L. (2015). **"Water management in the European hospitality sector: Best practice, performance benchmarks and improvement potential."** Tourism Management 46: 187-202.

Testa, F., F. Rizzi, T. Daddi, N. M. Gusmerotti, M. Frey and F. Iraldo (2014). **"EMAS and ISO 14001: the differences in effectively improving environmental performance."** Journal of Cleaner Production 68: 165-173.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VICENTE, L. R. **Contribuições da certificação ISO 14001 na Percepção ambiental em Espaço não-formal**. Revista de Ciências Empresariais, Políticas e Sociais, p. 97- 113, 2009.

VIGNÉ, J. NASCIMENTO. V. **com 3,7 milhões de turistas até março, Salvador tem Verão mais cheio da década**. Disponível em <<https://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/com-37-milhoes-de-turistas-ate-marco-salvador-tem-verao-mais-cheio-da-decada/>>. Acesso em: 10 de ago. de 2019

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE PESQUISA

O presente questionário é parte da metodologia que envolve o trabalho de conclusão do curso de bacharelado em turismo da Universidade do Estado da Bahia - Uneb. O intuito do questionário é identificar e descrever as ações dos equipamentos turísticos (hotéis) de Salvador relativa à Gestão Ambiental do empreendimento. Para a construção do questionário foram utilizados os parâmetros da ISO 14001-2015.

Dados da Entrevista

Os resultados da pesquisa se darão de forma agregada. Para o controle sobre a aplicação da pesquisa os dados da entrevista (equipamento/entrevistado) são informações auxiliares importantes para retomar ou dar continuidade a estudos futuros. Nesse sentido informamos que a identificação do respondente é sigilosa, ou seja, não serão mencionados.

Do equipamento turístico

Nome do hotel: _____

Nº de UH: _____

Preço médio da diária (quarto casal standard): _____

Pertence a uma rede: () Sim () Não

Há quanto tempo atua em Salvador: _____

1. Em relação à questões ambientais, o Meio de Hospedagem:

A. Possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA)?

() Sim () Não () Não sei/quero responder

B. Possui uma política ambiental (específica ou não)?

() Sim () Não () Não sei/quero responder

Se sim, essa política é periodicamente analisada e revisada?

() Sim () Não Frequência média _____

C. O MH possui metas e objetivos ambientais?

() Sim () Não () Não sei/quero responder

D. O MH possui prioridades (foco) em determinadas questões ambientais (ex: gerenciamento do lixo/ uso da água/ uso da energia)

Sim Não Não sei/quero responder

Se sim, cite: _____

E. O MH possui atividades de planejamento, controle, monitoramento, ação preventiva e corretiva, auditoria e análise, de forma a assegurar que a política ou práticas ambientais sejam obedecidas.

Sim Não Não sei/quero responder

F. A política ou questões ambientais são repassadas aos funcionários da empresa?

Sim, a todo o corpo de funcionários

Sim, a todo o corpo de funcionários inclusive àqueles que trabalham em nome da empresa como prestadores de serviços e terceirizados

Não, fica restrito somente à alta administração ou ao departamento responsável

Não sei/quero responder

Planejamento (para resposta somente se aplicável)

Aspectos Ambientais

2. Dentro da política ou das práticas ambientais do hotel, há a categorização de cada aspecto ambiental (resíduos sólidos/ água/ energia)?

Sim Não, o tema é tratado de forma abrangente

3. Dentre as práticas categorizadas abaixo, quais o hotel faz a prática? (Pode ser assinalada mais de uma opção).

Resíduos Sólidos

informativos nas instalações do hotel de como se deve proceder a separação

lixeiras distintas p/ lixo seco e orgânico ou outra forma de coleta seletiva

contêineres separados de resíduos para a recolha do serviço de limpeza urbana

ações voltadas ao uso de materiais permanentes nas instalações do hotel

compra de produtos à granel

descarte de materiais tóxicos (baterias/lâmpadas) corretamente

outros

Água

- informativos nas instalações do hotel sobre a conscientização do uso
 - instalação de dispositivos que reduzam o consumo dos hóspedes e funcionários (torneiras com sensor de movimento/ torneiras e mangueira com arejador..)
 - sistema de aproveitamento da água da chuva
 - logística voltada à lavagem de utensílios de cozinha, roupas de cama, mesa e banho e dependências do hotel, que vise a redução no consumo
 - outros
-
-

Energia

- informativos nas instalações do hotel sobre o uso consciente
 - implantação de recursos geradores de energia limpa
 - instalação de dispositivos que reduzam o consumo (ar condicionado com funcionamento através da chave do quarto/ luzes com sensor de movimento nos corredores ou com sensor crepuscular)
 - mais de 70% da iluminação artificial advinda de lâmpadas fluorescentes/LED ()
outro
-
-
-

Nota: Foram categorizados os temas resíduos sólidos, água e energia por serem temas mais próximos e condizentes com as atuações de um hotel no meio ambiente.

4. Dentre os produtos que o hotel oferece (alimentos, bebidas, amenidades), existe alguma preocupação sobre a compra desses produtos?

- Sim.
- Não.
- Não se aplica*

* No caso do equipamento não oferecer nenhum dos produtos

Em caso afirmativo, quais preocupações?

Aspectos legais

5. O hotel possui alguma certificação, selo ou outra espécie de conformidade gerada por uma entidade?

Sim

Não

Competência, treinamento e conscientização

6. Os aspectos ambientais e a conscientização fazem parte do conteúdo abordado no treinamento dos funcionários?

Sim

Não

7. Os gestores acreditam que práticas ambientais podem gerar algum tipo de vantagem para o hotel?

Sim Não

Em caso afirmativo, quais?

7A. Os gestores acreditam que práticas ambientais podem gerar algum tipo de desvantagem para o hotel?

Sim Não

Em caso afirmativo, quais?

7B. Existe um grau de importância das práticas ambientais na política do hotel? (1 para nenhuma, 5 para extrema)

1 2 3 4 5

NOTAS:

APENDICE B- REGISTROS DO FIESTA BAHIA HOTEL

Figura 9- Tonel de reciclagem garrafa pet.



Fonte: Autores,2019

Figura 10- Tonel de reciclagem garrafa pet colorida



Fonte: Autores, 2019

Figura 11- Tonel de reciclagem para metais.



Fonte: Autores, 2019

Figura 12- Mapa de riscos ambientais



Fonte: Autores, 2019

Figura 13- Reciclagem de materiais permanente – madeira



Fonte: Autores,2019

Figura 14- Reciclagem de materiais permanente - porcelana



Fonte: Autores, 2019

Figura 15 – Reciclagem de Papelão



Fonte: Autores,2019

Figura 16- Reciclagem de Vidro



Fonte: Autores, 2019