



**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E SEUS IMPACTOS APLICADOS NA REDE  
HOTELEIRA DE SÃO LUÍS - MARANHÃO**

**Frankliny Lima Carneiro Carvalho<sup>1</sup>**

**Jairo Afonso Henkes<sup>2</sup>**

**RESUMO**

A preocupação com o desenvolvimento sustentável é um dos maiores desafios que o mundo enfrenta neste novo milênio fazer com que as forças de mercado protejam e melhorem a qualidade ambiental. Os hotéis do mundo inteiro estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, devido a uma clientela cada vez mais consciente das agressões e acidentes ambientais, vem requerendo, que sejam considerados os impactos ambientais causados pelas atividades econômicas e que seja efetivada a sustentabilidade nas organizações hoteleira. A conscientização de preservação é um fator crítico de sucesso no setor turístico. O objetivo desta pesquisa foi analisar os impactos de sustentabilidade ambiental e seus impactos aplicados na rede hoteleira de São Luís - MA, detalhando características sobre a utilização da energia, água, emissões, efluentes e resíduos sólidos, ações sustentáveis. Os hotéis não possuem um setor com a denominação de gerencia de marketing, sim gerencia de vendas a qual atende às atividades de marketing. A metodologia aplicada foi de estudo de caso descritivo, exploratório ou explicativo com levantamento bibliográfico com método de coleta de dados com entrevistas observações e documentos. Conclui-se que segmento do setor hoteleiro do município de São Luís adota posturas ambientais gradativa de sustentabilidade, porém estas mudanças são, no momento, mais visíveis nos empreendimentos que os custos são imediatos e que possui uma estrutura planejada.

**Palavras-chave:** Hotelaria, Turismo, Sustentabilidade.

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental – Unisul Virtual. E-mail: frankliny.caarvalho@unisul.br

<sup>2</sup> Professor do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental e do Programa de Pós Graduação em Gestão Ambiental da Unisul. Mestre em Agroecossistemas. Especialista em Administração Rural. E-mail: jairo.henkes@unisul.br

## 1 INTRODUÇÃO

A preocupação com o desenvolvimento sustentável é um dos maiores desafios que o mundo enfrenta neste novo milênio fazer com que as forças de mercado protejam e melhorem a qualidade ambiental para um público voltado na expectativa de interagir com organizações que sejam éticas e que atuem de forma ecológica e responsável.

Nesse contexto, como a hotelaria é um segmento de mercado em expansão que depende diretamente da atratividade exercida pelo meio ambiente saudável, urge agregar em seus valores, política e cultura, a responsabilidade ambiental. Os hotéis que adotam a postura sustentável procuram atitudes menos danosas ao ambiente por meio da reavaliação de suas ações e da conscientização de seus colaboradores. Essa postura é auferida por meio da otimização do uso dos recursos, do reaproveitamento e da reciclagem dos resíduos, maneiras simples de repensar o processo e tentar racionalizá-lo. Em função da contenção do desperdício, economizam-se os custos operacionais, crescem as oportunidades de mercado derivados das novas práticas ambientais, a imagem da corporação é fortalecida, além de causar um impacto positivo no moral dos empregados, aumentando o comprometimento dos clientes internos e o orgulho em ser parte da corporação (ENZ; SINGUAW, 1999).

Portanto este trabalho está centrado nas práticas de sustentabilidade e seus impactos na rede hoteleira de São Luís Maranhão.

Visando a alcançar o que propõe este estudo de caso, o trabalho está composto pelas etapas descritas a seguir. A primeira etapa é a introdução ao trabalho e a segunda, o seu tema. A terceira etapa é a descrição dos objetivos geral e específicos, seguidos pelo quarto item, que são os procedimentos metodológicos do trabalho. Depois, seguem a quinta e sexta etapas, que são a apresentação e análise da realidade observada, acompanhadas da proposta de solução da situação problema. Por fim, apresentam-se as referências utilizadas no trabalho.

Vale ressaltar que este estudo de caso não tem a intenção de um trabalho acabado, ele é fruto de recorte e diagnóstico de um problema, seguida da apresentação, não da melhor ou única, mas de uma alternativa possível de melhorias sobre o objeto de estudo.

## 2 TEMA

Este trabalho apresenta o estudo de caso sobre a sustentabilidade e impactos aplicados na rede hotelaria de São Luís Maranhão, com a verificação das instalações, processos, gestão de resíduos, efluentes e atividades de entretenimento desenvolvidas, se são realizadas de forma sustentável nesse setor trazendo benefícios econômicos e ambientais.

Os hotéis do mundo inteiro estão realizando o gerenciamento ambiental no dia-a-dia de seus negócios, tendo em vista as preocupações com a utilização de recursos naturais crescente, com isto, os hotéis que levantam a bandeira da exploração sustentável e do desenvolvimento ecologicamente correto, seja por aspectos construtivos ou de gestão, com iniciativas que trazem uma reflexão sobre o papel da hotelaria de como operar proporcionando o bem-estar social. Como, essa área não deve apenas preocupar-se com as questões técnicas de funcionamento de hotelaria, mas também com ações de sustentabilidade, que não vão eliminar os impactos ao meio ambiente, mas podem diminuí-los. Com práticas sustentáveis, o empreendimento contribui, também, com a conscientização de seus clientes na prática de ações ecologicamente corretas.

Os hotéis usam recursos naturais e, ao utilizá-los, provocam sua redução, representando significativo impacto ambiental: decorrentes do lixo gerado, dos equipamentos, dos produtos de uso diário, de efluentes líquidos misturados com detergentes e outros objetos orgânicos lançados em mares e rios. (SCHENINI, et al, 2007).

Nesse contexto os hotéis de São Luis tendem a trabalhar nesse paradigma sustentável, visando à conservação do ambiente, com o grande desafio de respeito ao meio ambiente e criação de uma consciência, mas ecológica dos hoteleiros e poder público em suas ações. Desta forma, procurar-se-á responder: “Como a sustentabilidade ambiental e seus impactos são aplicadas na rede de hotelaria em São Luís (MA)?”.

É interessante destacar o caráter harmonioso entre a proteção ambiental e o desenvolvimento social e econômico que a sustentabilidade propõe. O equilíbrio de todas as vertentes que compõem a sustentabilidade e a inovação é desafiador. Atendendo a uma das dimensões da sustentabilidade, a questão ambiental toma destaque no cenário empresarial.

Para Barbieri (2007), a gestão ambiental é entendida como diretrizes e atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção, controle e alocação de recursos e outras realizadas, com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, quer reduzindo ou eliminando os danos ou os problemas causados pelas ações humanas, quer evitando que eles surjam.

Acredita-se que a proposta apresentada ao final deste estudo os hotéis pesquisados mostrará o caminho para que as empresas hoteleiras venham aderir ao conceito de sustentabilidade, adequando ações socioambientais com o intuito de diminuir custos, criar diferencial, focalizar público e, principalmente, se autopromover, transformando em renda o patrimônio ambiental e natural. Apesar do segmento hoteleiro não exercer influência significativa sobre os problemas ambientais da atualidade, está diretamente ligado ao impacto ambiental, pois muitos hotéis estão situados em áreas de beleza natural, em cidades históricas e em regiões de delicado equilíbrio ambiental (GONÇALVES, 2004).

Sabendo que a sustentabilidade é um caminho de mão dupla, em que os empreendimentos informam e influenciam os clientes, ao mesmo tempo em que são exigidos por eles, sugere-se que as políticas públicas acelerem o processo que legitima a gestão sustentável nos empreendimentos hoteleiros. Assim a hotelaria funciona como receptora e disseminadora de cultura, tendo em vista que a maioria de sua clientela é o turista que traz e leva informações culturais, assim é imprescindível que os hotéis estejam preocupados com as questões ambientais, pois a sobrevivência está no que se pode oferecer de paisagem natural (GONÇALVES, 2004).

Do ponto de vista pessoal, será uma descoberta importante para esta pesquisadora, pois envolve a aprendizagem de um método científico, bem como o conteúdo sobre a sustentabilidade no ramo de hotelaria ludovicense, acredita-se que a conscientização e as práticas ambientais desenvolvidas e os resultados dessa mudança sobre o setor hoteleiro assegurariam o crescimento e garantia futura de retornos econômicos, ambientais e sociais.

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Este trabalho tem como objetivo avaliar a sustentabilidade ambiental e impactos ambientais do Segmento Hoteleiro em São Luís - MA.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar ações, atividades e projetos sustentáveis dos hotéis de São Luís.
- Descrever os investimentos da hotelaria no mercado publicitário e em ações de cunho ambiental, para atingir a clientela.
- Propor indicador de qualidade e sustentabilidade.
- Analisar a relação dos resultados do turismo para a evolução de sustentabilidade aos hotéis ludovicenses.
- Descrever os pontos fortes e fracos do segmento hoteleiro em São Luis - MA em relação à questão ambientais.

### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **4.1 CAMPO DE ESTUDO**

Este trabalho será uma pesquisa na forma de um estudo de caso DESCRITIVO, EXPLORATORIO ou EXPLICATIVO com levantamento bibliográfico. O levantamento da bibliografia foi realizado de acordo com os parâmetros estabelecidos por Severino (1996), que delimita o tema do trabalho a partir do problema, passando ao levantamento de documentação existente sobre o assunto.

#### **4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS**

O campo de estudo desta pesquisa compreende aos segmentos de hotéis de São Luís - MA que foram selecionados de acordo com a proposta do tema dessa pesquisa os nomes dos hotéis serão nomeados de H(A), H(B), H (C) e H(D). A partir da análise dos dados da pesquisa empírica e das evidências observáveis, formula-

ram se interpretações que corroboraram com o referencial teórico sobre o tema e que poderão, em um próximo estudo, ser transformadas em hipóteses a serem confirmadas por meio de uma pesquisa que contenha amostra probabilística da população em estudo.

Os instrumentos de coleta de dados adotados neste trabalho são descritos no quadro a seguir.

Quadro 1- Instrumento de coleta de dados

(continua)

<b>Instrumento de coleta de dados</b>	<b>Universo pesquisado</b>	<b>Finalidade do Instrumento</b>
<b>Dados bibliográficos</b> <b>Entrevistas</b>	Bibliografias, sites, artigos e arquivos. Gerentes e autoridades.	Compreender o conceito sustentável nos hotéis ludovicenses. Coletar informações sobre as práticas ambientais.

(continuação)

<b>Observa Direta</b> <b>Documentação</b>	Rede Hoteleira da cidade de São Luís. As ações sustentáveis	Definir as pratica sustentável implantada. Avaliar a viabilidades dos projetos ambientais.
--	--	---

Fonte: CAVALCANTI e MOREIRA (2008)

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Foi por volta do final do século XIX que ocorreram os primeiros sinais de preocupação com o planeta (COOPER et al., 2007). A escala produtiva elevou a quantidade de resíduos gerados, principalmente a partir da Revolução Industrial. A constatação de que os recursos naturais são esgotáveis e que é necessário levar em consideração o meio ambiente e a sociedade na produção de bens e serviço abriu caminho para a busca de soluções que contivessem o desenvolvimento com equi-

brio econômico, social e ambiental, o que se conceituou mais tarde como Desenvolvimento Sustentável. As evidências deixaram claro que sem o controle das questões relacionadas à sustentabilidade o ambiente físico e a qualidade de vida poderiam sofrer grandes perdas ou até chegarem à sua completa destruição (CARDOSO; TASCHNER, 2005).

Como a hotelaria é um segmento de mercado em expansão que depende diretamente da atratividade exercida pelo meio ambiente saudável, urge agregar em seus valores, política e cultura, a responsabilidade ambiental, observa-se em relação aos hóspedes, mesmo os que não estão diretamente ligados às práticas ambientais no seu cotidiano, preferem hotéis ambientalmente sustentáveis e, portanto, os gerentes devem apostar nas atitudes nesse sentido e anunciar as práticas verdes.

A preocupação com o desenvolvimento sustentável levou a um dos maiores desafios que o mundo enfrenta neste novo milênio: fazer com que as forças de mercado protejam e melhorem a qualidade do ambiente, com a ajuda de padrões baseados no desempenho e uso criterioso de instrumentos econômicos num quadro harmonioso de regulamentação. Esse novo contexto econômico caracteriza-se por uma rígida postura dos clientes, voltada à expectativa de interagir com organizações que sejam éticas, com boa imagem institucional no mercado, e que atuem de forma ecologicamente responsável (TACHIZAWA; ANDRADE, 2008).

Nessa premissa na conquista de novos clientes, pretensamente, cada vez mais conscientes de seus direitos e deveres de consumidores e de cidadãos, formando uma imagem positiva das empresas hoteleiras junto ao público externo e interno, destacando-se duas delas ultimamente: a proteção ao meio ambiente, e a responsabilidade social ressaltando a sustentabilidade do nosso meio ambiente. Tendo em vista que “qualquer forma de produção ou consumo tem implicações de sustentabilidade” (COOPER, 2007, p. 268), um dos maiores desafios que o mundo enfrentará, será fazer com que as forças de mercado protejam e melhorem a qualidade do ambiente, com a ajuda de padrões baseados no desempenho e uso criterioso de instrumentos econômicos, num quadro harmonioso de regulamentação (TACHIZAWA, 2008).

Para Cooper (2007), a responsabilidade sobre a sustentabilidade não deve ser apenas dos governos e das organizações internacionais, mas também das indústrias e dos consumidores. Nesse sentido, Tachizawa (2008) complementa que o novo contexto econômico caracteriza-se por uma rígida postura dos clientes, vol-

tada à expectativa de interagir com organizações que sejam éticas, com boa imagem institucional no mercado, e que atuem de forma ecologicamente responsável. Assim, para Jappur et al. (2008), a sustentabilidade corporativa deve incluir, entre seus objetivos estratégicos, o cuidado com o meio ambiente, o bem-estar das partes interessadas e a constante melhoria da sua própria reputação

Portanto as empresas hoteleiras estão inseridas na dimensão de sustentabilidade e realizam ações socioambientais com o intuito de diminuir custos, criar diferencial, focalizar público; então abordaremos nesse estudo os hotéis que trabalha nesse segmento. Em relação à localização os hotéis observados estão em posição opostas; os hotéis H(A), H(B) localiza-se na região litorânea e H(C), H(D) no centro histórico dessa forma apresentaremos um panorama da realidade observada.

Um dos fatores de atratividade do setor hoteleiro é o próprio ambiente ao qual está inserido. Nesse sentido, a preocupação com o meio ambiente é inevitável para uma estratégia de longo prazo dessas empresas. Desta feita, os empreendimentos hoteleiros afirmaram possuir algumas ações voltadas a esse fim ou em fase de implantação. No tópico energia utilizou-se para a determinação do perfil os temas: critério de aparelhos elétricos, o uso de controles automáticos de iluminação, fontes de energia elétrica e o aproveitamento da iluminação, observaram-se nos hotéis H(A), H(B) e H(D) a utilização de energia solar, por meio de placas instaladas no telhado. Contudo, essa energia alternativa é usada somente para aquecer água para o banho, com chuveiros específicos para isso.

No H(C) existe um bloqueador de energia, então, a partir do momento que hóspede entra no apartamento, ele utiliza o próprio chaveiro da porta como desbloqueador de energia. Então, é uma forma de que, quando essa pessoa sai do apartamento, alguns segundos depois, questão de 30 a 40 segundos depois, toda a instalação elétrica é cortada, exceto o do frigobar assim minimizando o consumo de energia No critério para aquisição de aparelhos elétricos, verificou que o preço e a marca do produto no segmento econômico e a qualidade ainda são o os principais critérios para a escolha pelos hotéis. Em relação a fontes de energia elétrica, todos os hotéis fazem uso da energia disponibilizada pela Companhia Energética do Maranhão – (CEMAR), foi relatado também o uso de geradores, mas apenas em situações de falta de energia.

Na verificação do consumo e gestão do uso da água foi considerada fonte de inspeções periódicas nos encanamentos, reutilização das águas residuais



abastecimento, controle de consumo de água, frequência da troca de roupa de cama e toalhas, lavanderia e a frequência da troca de roupa de cama e toalhas. Nenhum dos hotéis realiza o reaproveitamento das águas residuais. Notou-se que os hotéis fazem a troca de toalhas com maior frequência em comparação à troca de roupa de cama, sendo justificada, principalmente, pelo fato das toalhas estarem constantemente úmidas. Sendo relatado apenas o aproveitamento da água da chuva, em dois hotéis, cujo uso é restrito à jardinagem, identificou-se que os hotéis realizam inspeções periódicas nos encanamentos para identificação de possíveis vazamentos, as frequências citadas são diversificadas, sendo mais comum a anual e trimestral, os hotéis são abastecidos de água pela Companhia de Águas e Esgoto do Maranhão – Caema em conjunto com as outras fontes alternativas como poços artesianos e carros pipa e somente o hotel H(C) utiliza fontes alternativa as principais razões para esse comportamento é o alto custo de aquisição do recurso através da companhia e as constantes falhas em seu fornecimento os hotéis pesquisados usa os serviços de lavanderia terceirizada.

Na análise dos efluentes resíduos sólidos, a pesquisa verificou que todos os hotéis a destinação dos efluentes quem realizar é a rede de esgotos da Caema (Companhia Ambiental de Esgoto do Maranhão), não sendo relatada qualquer outra destinação, entretanto a grande queixa dos gerentes dos hotéis está nos serviços que a companhia executa no que se diz a respeito sobre tratamento, que tem sido de forma deficiente prejudicando as praias. Segundo a CAEMA existia oito estações de tratamento, porém a deficiência no tratamento do esgoto em São Luís é causada pela desativação de quatro estações, possuindo atualmente somente quatro estações. Dessa forma só 15% do esgoto produzido na capital recebem tratamento somente por duas estações antes de ser jogado no meio ambiente e todo o restante é lançado in natura no meio ambiente, resultando em um tratamento, insuficientes para atender à demanda. Isso acontece porque as outras duas estações trabalham abaixo da capacidade máxima, pois a rede coletora de esgoto de São Luís é insuficiente para conduzir uma parte maior dos resíduos produzidos na cidade, que são lançados direto nos mananciais. O Município de São Luís do Maranhão além de despejar diariamente toneladas de esgoto nos rios, lagos e laguna contaminando os afluentes destas biodiversidades, acaba por contaminar também as praias. Segundo a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Naturais (Jornal do Estado do Maranhão)

A destinação dos resíduos sólidos, os H(A) H(B) e H(D) entrevistados afirmaram que não há dificuldade no descarte destes resíduos, pois, é realizado pelo sistema público de coleta de lixo do município, contudo, a frequência da coleta, uma vez ao dia, foi apontada como complicador. O descarte dos resíduos sólidos acontece como em qualquer residência ou estabelecimento comercial da cidade: é depositado na calçada e a coleta de lixo do município o recolhe. Outra justificativa para a falta de implementação da coleta seletiva é a dificuldade de dar o destino adequado aos resíduos. Apenas H(D) um dos entrevistados afirmou conhecer os benefícios da coleta seletiva, destacando o cuidado com o meio ambiente, a não existência de coleta seletiva do município faz, que haja a falta de interesse dos hotéis em conhecer esse sistema de coleta; os dois primeiros hotéis entrevistados afirmaram que nunca pensaram em ter coleta seletiva nos seus estabelecimentos, devido à reduzida quantidade de unidades habitacionais, que, em seu ponto de vista, produzem poucos resíduos. Sendo que o H(C) apenas encaminha para empresas de reciclagem; sobre padrões e normas, todos os hotéis possuem ISO 14001.

É importante para os hotéis estarem inserido nesse tripé ambiental, pois a sua clientela em sua maior parte é o turista. Para Gonçalves (2004), o setor do turismo, em geral, e a hotelaria, em particular, têm obrigação e a responsabilidade de fazer da ética ambiental parte integrante de suas metas organizacionais e gerenciais, já que o sucesso dos seus negócios depende em boa parte da “saúde” do meio ambiente. O turismo, que é um dos setores econômicos mais importantes do mundo, tem sido objeto de atenção em relação à sua potencial contribuição para o desenvolvimento sustentável e, ao mesmo tempo, quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sociocultural e econômico. Organizações de todos os tipos no setor do turismo estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho correto em relação à sustentabilidade, gerindo o impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e seus objetivos de sustentabilidade (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2004). Para tanto, o turismo conta com o apoio de um dos produtos do turismo: a hotelaria.

Além de pensar no aspecto de que a natureza, a sociedade e a cultura são ativos para o financeiro da empresa, o setor hoteleiro precisa também levar em conta que a abertura de diálogo com o mercado e, principalmente, com o público-alvo, é cada vez mais urgente e necessário (LARA, 2001). Um ponto interessante a

convergir é a satisfação dos desejos dos indivíduos e o que é melhor para seus clientes e para a sociedade. Acrescentar a gestão sustentável aumenta o mercado de consumidores atingido, já que há os chamados consumidores verdes, e também traz o que é melhor para a sociedade.

A responsabilidade socioambiental é a resposta natural das empresas ao novo cliente, o “consumidor verde” e ecologicamente correto. A “empresa verde” passou a ser sinônimo de bons negócios e, no futuro, será a principal forma de empreender negócios de forma dura doura e lucrativa (TACHIZAWA, 2008, p. 01).

Portanto à medida que o perfil do turista e suas exigências sofrem transformações, o setor precisa usar da criatividade para oferecer produtos que satisfaçam ao novo turista (COOPER et.al, 2007). A qualidade de uma destinação turística vem sendo avaliada com base na originalidade de suas atrações ambientais e no bem-estar que elas proporcionam aos visitantes. Portanto, o marketing ambiental passa a constituir uma importante arma para os responsáveis pela oferta turística das localidades receptoras (RUSCHMANN, 2008).

Para Gonçalves (2004), o setor do turismo, em geral, e a hotelaria, em particular, têm a obrigação e a responsabilidade de fazer da ética ambiental parte integrante de suas metas organizacionais e gerenciais, já que o sucesso dos seus negócios depende em boa parte da “saúde” do meio ambiente. Como a hotelaria é um segmento de mercado em expansão que depende diretamente da atratividade exercida pelo meio ambiente saudável, urge agregar em seus valores, política e cultural, a responsabilidade ambiental.

O leque turístico de São Luís é bem expansivo nas suas belezas naturais e históricas é a única capital brasileira construída em ilhas, além disso, é a única cidade do Brasil a sofrer influência de três povos; foi fundado pelos franceses depois invadida pelos holandeses e finalmente colonizada por portugueses o resultado foi uma mistura única de influências que gerou um mosaico histórico reconhecida pela UNESCO com patrimônio da Humanidade, tendo em vista que o bem natural se constitui o principal ativo do turismo, apesar de seus atrativos naturais e culturais que se oferece aos turistas de lazer, os hotéis observados têm os turistas de negócios uma vertente de grande importância para a atividade hoteleira em especial nos meses de baixa temporada.

Em relação ao marketing os hotéis não possuem uma estrutura própria de marketing há apenas uma gerencia de venda que responde pela área de marketing, ou seja, não só efetua ações de venda, mas fazer as tarefas de marketing como: definição de tarifas, eventos e decisões de patrocínio, porém neste caso de patrocinador há um consenso com a diretoria do hotel para não correr o risco de comprometer a imagem do hotel, a internet foi citada como uma ferramenta de divulgação muito importante e muito utilizada. Existem links específicos de acordo com a criação do site da hotelaria que direcionam para cada informação sobre o hotel como: gastronomia, quartos, reunião, lazer e serviços o site também disponibiliza além de reservas on-line, o e-mail, e o telefone do setor de reservas, além do site próprio, o hotel também é promovido por meio de outros sites relacionado ao turismo que divulgam a hospedagem como site oficial de turismo do governo do estado – <http://www.turismogov.br/pt/> e outros; nenhuns dos hotéis fizeram alguma referência sobre marketing ecológico.

Sobre os pontos fracos e fortes levantados na observação realizada da hotelaria em estudo está: pontos fracos a poluição das praias, visto que é o a principal atrativo dos hóspedes, pois os esgotos lançados no mar prejudicando a balneabilidade das praias de São Luís, a falta de coleta seletiva e o marketing ecológico, pontos fortes a preocupação dos hotéis pela sustentabilidade, a conservação dos meios naturais e culturais, os hotéis possui uma certificação da ISO 14001.

## **6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA**

### **6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA**

A partir da situação analisada, sugere-se implementação de ações ambientais, que venha colaborar para a sustentabilidade da rede hoteleira em São Luis-Ma, a importância de estratégia e planejamento permite minimizar os impactos ambiental, dessa forma valorizando o empreendimento hoteleiro.

Adotar comportamentos ambientais é primordial para o crescimento das redes hoteleiras. Deve-se considerar que as propostas apresentadas neste trabalho estão direcionadas ao ramo de hotelaria que têm obrigação e a responsabilidade de fazer da ética ambiental parte integrante de suas metas organizacionais e gerenci-

ais, já que o sucesso dos seus negócios depende em boa parte da saúde do meio ambiente.

O processo de instalação das ações depende da postura administrativa dos hotéis em abraçar o planejamento, no qual vai ressaltar em retorno econômico. Esta análise vai proporcionar um modelo de práticas ambientais que pode ser inserida, amenizado os problemas existentes que as políticas públicas ainda não solucionaram.

Neste sentido, neste projeto se propõe alternativas para melhoria da rede hoteleira. Além de pensar no aspecto de que a natureza, a sociedade e a cultura são ativas para o financeiro da empresa, o setor hoteleiro precisa também levar em conta que a abertura de diálogo com o mercado e, principalmente, com o público-alvo, é cada vez mais urgente e necessário(LARA, 2001). Um ponto interessante a convergir é a satisfação dos desejos dos indivíduos e o que é melhor para seus clientes e para a sociedade.

Os hotéis que seguem o segmento de sustentabilidade contam hoje com práticas ambiental incompleta, o descaso do poder público, a conscientização sobre reciclagem, a conservação das praias, um marketing ecológico.

Visando a minimizar os problemas relatados, apresenta-se a seguir algumas ações e estratégias para um passo-a-passo em busca dos objetivos traçados nesta proposta.

#### 1. Programa Hóspedes da Natureza.

Conforme Castelli (2006), o Programa hóspedes da natureza, criado pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), fundamenta-se em três princípios básicos:

a) Adequar os conceitos do International Hotel Environment Initiative (IHEI) à realidade brasileira, os quais objetivam a redução do custo de implantação e a viabilização da execução do programa e, a utilização do tema meio ambiente e turismo na divulgação do Brasil como destino turístico;

b) Promover ações que envolvam os empresários, a comunidade, o governo, os fornecedores, os colaboradores e os hóspedes, para a criação de um banco de dados sobre a infraestrutura e outros aspectos que subsidie a tomada de futuras decisões;

c) Criar o plano de monitoramento, que utilizará técnicas de qualidade manutenção do desenvolvimento contínuo de qualidade.

A proposta é a conscientização dos empresários hoteleiros da ligação e dependência do setor com a qualidade ambiental; Envolvimento dos fornecedores e do trade turístico na adoção dos princípios de responsabilidade ambiental, contribuindo para seu Estado com para o governo brasileiro para atingir metas ambientais para o turismo e melhoria, junto à opinião pública, a imagem da iniciativa da hotelaria nacional.

## 2. Programa de Reaproveitamento das águas residuais

As estruturas hoteleiras são grandes consumidoras de água Após análise, enumeram-se os processos, os quais são as principais fontes geradoras de águas residuais nos hotéis:

- Quartos: nas descargas dos vasos sanitários, nos banhos.
- Lavanderia: em várias lavagens de roupa, em centrífugas, em secagens, em lavagens a seco.
- Cozinha: na preparação da comida, na confecção dos pratos, na limpeza dos utensílios, na limpeza do pavimento e da cozinha.

Um programa de reaproveitamento da água contribui para uma redução nos custos inerentes à água, entre 25 e 30%, sem qualquer impacto no conforto do cliente; muitas das medidas que visam à conservação da água proporcionam um retorno do investimento consideravelmente rápido. Cada litro de água economizado constitui uma conservação dos recursos naturais, a preservação dos depósitos de água, dos reservatórios.

A implantação desse programa de gestão da água utilizará, aproximadamente, metade do volume de água por cliente, comparativamente com um hotel no qual tenham adaptado diversas formas de controle, portanto seria, mas uma ação ambiental já que os hotéis usa o reaproveitamento de águas de chuvas.

## 3. Proposta para Coleta Seletiva.

Este passo consiste em uma reeducação no armazenamento do lixo, visto que a Coleta Seletiva é o primeiro e o mais importante passo para fazer com que vários tipos de resíduos sigam seu caminho para reciclagem ou destinação final ambientalmente correta, pois o resíduo separado corretamente deixa de ser lixo. Hoje,

além dos coletores é possível disponibilizar sacos de lixos nas cores padrões de cada material.

Na última fase é necessário ter um sistema pré-determinado para o recolhimento dos materiais selecionados e que deverão ser encaminhados para as usinas de reciclagens.

#### 4. Marketing ambiental

Esta ação consiste em pautar as ações ambientais que os hotéis realizam para que consumidores possuam uma consciência ecológica, ou seja, esse conjunto de ações ambientais que é realizada na sustentabilidade ambiental como: o uso de energia, água e materiais; minimizar a geração de resíduos sólidos, reutilizando e reciclando; contribuir para uma sociedade sustentável, assim os clientes terá uma postura ambiental correta a utilizarem os produtos oferecidos pelos hotéis.

## 6.2 RESULTADOS ESPERADOS

A partir das propostas de melhorias espera-se amenizar que atinge a sustentabilidade dos hotéis no que se diz a respeito ao meio ambiente, almejando uma melhoria constante em todos os processos.

#### 1. Programa Hóspede da Natureza

Com o programa visa-se estabelecer metas quantitativas na área operacional: como a redução de no consumo de água, energia elétrica, gás e na geração de resíduos sólidos e a redução dos custos operacionais dos hotéis. Tendo uma imagem sustentável cooperando com o turismo.

#### 2. Programa de Reaproveitamento de Água

A reutilização de água dentro do próprio hotel em ações que envolvem desde a equipe de funcionários até os hóspedes, como os estabelecimentos que apresentam como opção para os hóspedes reutilizar a toalha antes de solicitar a lavagem da peça. Isso, embora alguns tenham a conotação de redução de custos com lavanderia, tem como meta principal a redução do consumo e, conseqüentemente, com os custos da água, além de uma preocupação em proteger o meio ambiente,

visto que a lavanderia também é considerada um dos agentes poluidores com os produtos utilizados no processo de lavagem.

### 3. Proposta da Coleta Seletiva

A coleta seletiva de lixo é de extrema importância para a sociedade. Além de gerar renda para milhões de pessoas e economia para as empresas, também significa uma grande vantagem para o meio ambiente, uma vez que diminui a poluição dos solos e rios.

### 4. Marketing Ambiental

O marketing ambiental destaca o valor da hoteleira no que diz a respeito de preservação e conservação ambiental além de aumentar a lucratividade, diminuindo os custos operacionais por meio da utilização de processos e tecnologias que aperfeiçoem o uso dos recursos escassos, principalmente da água e da energia elétrica, e reduzindo o desperdício, pela coleta seletiva do lixo e na própria educação ambiental do hóspede.

## 6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

Como não me foi permitido o acesso às informações financeiras dos hotéis não foi possível demonstrar a viabilidade das propostas em termos financeiros. Por essa razão a maior parte das propostas envolve a busca de parcerias e recursos externos para a sua viabilização e dependerá do empenho da Gerencia e de seus colaboradores esta tarefa

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na realização deste trabalho, buscou-se desenvolver propostas de ações ambientais, embasado cada vez mais o panorama sobre a "Sustentabilidade" nos empreendimentos hoteleiros de São Luis - MA, demonstrando a forma adequada de encarar a natureza, associando-se a ela, utilizando o que de melhor há no ambiente, e buscando sempre alternativas que evitem a sua degradação. E o mais importante frisar que a ação humana tem de ser ambientalmente sustentável antes de o ser economicamente.



Acredita-se que o apelo ambiental pode ser uma fonte de recursos para o hotel tornando ainda mais atrativo o investimento em tecnologias que privilegiem o uso otimizado dos recursos evitando maiores desgastes aos ecossistemas naturais. Por este motivo, as iniciativas empresariais que primam pela criatividade refletindo a preocupação com o desperdício, como por exemplo, dando um destino útil para os rejeitos do consumo humano, são bem vindas e têm um mercado promissor de investimento, se o hotel implantar o que foi proposto terá grandes possibilidades de reduzir seus custos.

A conscientização ambiental para a área hoteleira é um processo global e de longo prazo e compete a cada empresa fazer a sua parte. A aceitação da responsabilidade ambiental pressupõe a tomada de consciência, pela organização, de seu verdadeiro papel. O simples fato de separar o lixo reciclável do não reciclável, de apagar a luz, de arrumar uma torneira que está pingando, entre outras atividades, se torna tão importante como projetar a infraestrutura orientada para a preservação do meio ambiente.

Entende-se que o uso das propostas apresentadas neste estudo, o setor hoteleiro de São Luís - MA é uma melhoria que resultam em aspectos positivos na conquista de novos clientes, visto que hoje há uma grande preocupação ao meio ambiente.

O grande desafio foi elaborar um projeto que fosse viável de implantação, de fácil entendimento e adequando às necessidades dos hotéis, de forma a minimizar os impactos detectados na fase de observação por parte desta acadêmica.

Acredita-se que os hotéis ao implantar o que foi proposto terão grandes possibilidades de gerar novos negócios, aumentar a renda, o número de sócios e gerar mais oportunidades de trabalho para seus associados.

Os obstáculos encontrados no desenvolvimento do projeto foram a resistência dos colaboradores em prestarem informações quanto à parte financeira da entidade, o que impossibilitou demonstrar e melhorar a proposta de viabilidade do projeto. Outro fator está que alguns empreendimentos responsabilizam o poder público quanto suas ações relacionadas ao meio ambiente. Como, por exemplo, o Estado e às empresas de reciclagem, o desencorajamento para a realização da separação do lixo, para o primeiro, devido à inexistência da coleta seletiva no município.

Mas os obstáculos maiores estão por vir quando da implantação deste projeto. É um novo desafio para a vida acadêmica.

## ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY AND ITS IMPACTS ON APPLIED NETWORK OF SÃO LUIS HOTELS - MARANHÃO

### ABSTRACT

The concern for sustainable development is one of the biggest challenges facing the world in the new millennium to make market forces protect and improve environmental quality. Hotels around the world are bringing environmental management for the day to day of business, due to a growing awareness of environmental assaults and accidents clientele, have required that are considered environmental impacts of eco activities -economic and which is effective sustainability in hospitality organizations. The awareness of preservation is a critical success factor in the tourism sector. The objective of this research was to analyze the impacts of environmental sustainability and their impacts applied in hotel network São Luís - MA, detailing characteristics on the use of energy, water, emissions, effluents and solid waste, sustainable stocks. The hotels do not have a section with the name manage marketing, yes manage sales which caters to marketing activities. The methodology was applied case study descriptive, exploratory or explanatory literature survey with a method of data collection with interviews observations and documents. It is concluded that the hospitality industry in São Luís segment adopts gradual environmental sustainability postures, but these changes are, at present, more visible in the projects that the costs are immediate and who has a planned structure.

**Keywords:** Hospitality, Tourism, Sustainability.

### REFERÊNCIAS

BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial: Conceitos, Modelos e Instrumentos.** São Paulo: Saraiva, 2007.

CARDOSO, R. C; TASCHNER, G. **Dimensões sociais do turismo sustentável:** Estudo sobre a contribuição dos resorts de praia para o desenvolvimento das comunidades locais. São Paulo: FGV, 2005. 264f. Tese (Doutorado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2005.

CAVALCANTI, Marcelo e MOREIRA, Enzo. **Metodologia de estudo de caso:** livro didático. 3. ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2008. 170 p.

COOPER, C. et al. **Turismo princípios e práticas.** 3. ed. Porto Alegre: Brookman, 2007.

ENZ, C. A.; SIGUAW, J. A.; **Best hotel environmental practices:** Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, p. 72-77, Oct 1999

- FERREIRA, Luciana Brandão. Estratégias de segmentação da hotelaria para o Turismo de negócios: em estudo em São Luís (MA). São Paulo, 2010.
- GONÇALVES, L. C. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.
- INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. NIH-54: **Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade– instituto de hospitalidade**. São Paulo, 2004.
- JAPPUR, R.F. et al. A visão de especialistas sobre a sustentabilidade corporativa frente às diversas formações de cadeias produtivas. **Revista Produção On-line**, Florianópolis, v. VIII, n. III, 2008.
- LARA, S. B. **Marketing & vendas na Hotelaria**. 2º Ed. São Paulo: Futura, 2001.
- LOHN, Joel Irineu. **Metodologia para elaboração e aplicação de projetos**: livro didático. 2 ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2005. 100 p.
- RUSCHMANN, D. **Turismo e Planejamento Sustentável**: A proteção do meio ambiente. Campinas: Papirus, 2008.
- RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.
- SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO. Indicadores de desempenho do setor turístico de São Luís 2008 – 2009. Disponível em: <http://www.saoluis.ma.gov.br/>. Acesso em: 10 out.2013
- SCHENINI, P. C. et al. Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro. p. 1-21. 2007.
- TACHIZAWA, T.; ANDRADE, O.B. **Gestão socioambiental**: estratégias na nova era da sustentabilidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- VON SPERLING, Marcos. Principio do Tratamento Biológico de Água Residuais-Tratamento de Esgoto Disponível em: <http://www.slideshare.net/rusgat/estao-de-tratamento-de-esgoto-16294993>. Acesso em 12 out.2013
- CAVALCANTI, Marcelo e MOREIRA, Enzo. **Metodologia de estudo de caso**: livro didático. 3. ed. rev. e atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2008. 170 p.
- LOHN, Joel Irineu. **Metodologia para elaboração e aplicação de projetos**: livro didático. 2 ed. rev. e atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2005. 100 p.
- RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.