



EIXO TEMÁTICO:

- (X) Desastres, Riscos Ambientais e a Resiliência Urbana
- () Drenagem Urbana Sustentável
- () Engenharia de Tráfego, Acessibilidade e Mobilidade Urbana
- () Habitação e a Gestão Territórios Informais
- () Infraestrutura, Espaços Públicos e Ambiência Urbana
- () Intervenções e Requalificações da Cidade Contemporânea
- () Patrimônio Histórico: Temporalidade e Intervenções
- () Políticas Públicas, Justiça Social e o Direito a Cidade
- () Saneamento Ambiental
- () Tecnologia e Sustentabilidade na Construção Civil

Riscos Ambientais na Rede Hoteleira: Ipê Park Hotel

Environmental risks in the Hotels: Ipe Park Hotel

Los riesgos ambientales en los hoteles: Ipe Park Hotel

Maria Fernanda Sanchez Maturana

Bacharel em Turismo , Universidade Estadual Paulista, Brasil
ma.fersanchez@hotmail.com

Isadora Barciela

Discente do curso de Turismo, Universidade Estadual Paulista, Brasil
Isa_barciela@hotmail.com

Maria Luiza Carucci

Discente do curso de Turismo, Universidade Estadual Paulista, Brasil
Marialuiza_sjrp@hotmail.com



RESUMO

O turismo foi desenvolvido como uma atividade propícia em atrelar os âmbitos econômicos, ecológicos e sociais, principalmente porque essa atividade começou a se tornar importante economicamente, no mesmo período em que a degradação ambiental e os problemas sociais estavam em evidência. Desta forma, o turismo propôs a concepção de ser uma atividade econômica, mas que utilizaria os recursos minimizando os impactos. A hotelaria é um segmento essencial dentro da atividade turística e, mesmo sendo considerado pouco poluente, precisou se enquadrar na era do turismo sustentável no qual, os turistas passaram a se tornar mais exigentes e a competitividade aumentou. Neste sentido, essa pesquisa é um estudo de caso do Ipê Park Hotel, localizado em São José do Rio Preto, Estado de São Paulo e, visou verificar se a gerência do empreendimento realiza práticas sustentáveis. Para que os objetivos fossem apreendidos, realizou-se uma pesquisa bibliográfica em conjunto com a aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas ao gerente geral do Hotel. Com a análise da teoria levantada relacionada ao questionário respondido, concluiu-se que, o hotel já apresenta ações sustentáveis efetivas como a diminuição do uso de água e energia, porém, alguns itens mais complexos e de maior custo ainda não foram implementados mesmo que, estejam dentro do planejamento futuro do hotel.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. Hotel. Sustentabilidade.

ABSTRACT

Tourism has been developed as a favorable activity economic, ecological and social, especially since this activity started to become important economically in the same period in which environmental degradation and social problems were in evidence. Thus, tourism has proposed the concept of being an economic activity, but would use the resources minimizing impacts. The hotel industry is a key segment within the tourism and even being considered low-polluting, needed to fit the era of sustainable tourism in which the tourists began to become more demanding and competitiveness increased. In this sense, this research is a case study of Ipe Park Hotel, located in São José do Rio Preto, São Paulo, and aimed to verify if the management of the enterprise carries out sustainable practices. So that the objectives were seized, held a literature together with the application of a questionnaire with open and closed questions to the general manager of the Hotel. With the analysis of the raised theory related to the completed questionnaire, it was concluded that the hotel already has effective sustainable actions such as the reduction of water and energy use, however, some more complex items and higher costs have not yet been implemented even if, are within the future planning of the hotel.

KEY-WORDS: Tourism. Hotel. Sustainability.

RESUMEN

El turismo ha sido desarrollado como una actividad favorable en económico, ecológico y social, sobre todo porque esta actividad comenzó a ser importante económicamente en el mismo período en que la degradación ambiental y los problemas sociales eran evidentes. Por lo tanto, el turismo se ha propuesto el concepto de ser una actividad económica, sino que utilizaría los recursos minimizando los impactos. La industria hotelera es un segmento clave en el turismo y ni siquiera ser considerado poco contaminantes, es necesario para adaptarse a la era del turismo sostenible en el que los turistas comenzaron a ser más exigente y la competitividad aumentaron. En este sentido, esta investigación es un estudio de caso de Ipe Park Hotel, ubicado en São José do Rio Preto, Sao Paulo, y se propuso verificar si la dirección de la empresa lleva a cabo prácticas sostenibles. Así que fueron capturados los objetivos, que se celebró una literatura junto con la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas con el gerente general del hotel. Con el análisis de la teoría planteada relacionada con el cuestionario completado, se concluyó que el hotel ya tiene acciones sostenibles eficaces, tales como la reducción del consumo de agua y energía, sin embargo, algunos elementos más complejos y los mayores costos aún no se han implementado aún si, están dentro de la planificación futura del hotel.

PALABRAS-CLAVE: Turismo. Hotel. Sostenibilidad.



1 INTRODUÇÃO

O turismo pode ser uma atividade socioeconômica muito importante, visto que, tem potencial para agregar a renda de muitos residentes além de, trazer melhorias na infraestrutura de cidades turísticas. Porém, só será uma atividade completa se conseguir agregar os quesitos socioeconômicos ao quesito sustentável, visto que, essa atividade deve fornecer qualidade de vida aos moradores e aos turistas mas, deve sempre tentar minimizar os impactos naturais.

Dentro do turismo, temos a hotelaria como um de seus principais segmentos, e, independente da tipologia do hotel, o turismo sustentável deve prevalecer, ou seja, o hotel pode ser de grande ou pequeno porte, de lazer ou de negócios, mas, sempre terá uma forma para que os impactos sejam minimizados.

Alguns lugares urbanos constituem importantes centros de negócios, que podem atrair viajantes comerciais e que devem oferecer desta forma, instalações para conferências e reuniões. Por ser uma das maiores cidades do interior paulista, a cidade de São José do Rio Preto é ponto de encontro para diversas empresas que escolhem a cidade de fácil acesso, para reunir seus funcionários que fazem parte de filiais de diversas outras cidades do interior.

Este ponto faz com que, a maioria dos hotéis da cidade tenham características para o público de negócios. Neste caso, possuem estruturas para reuniões e grandes convenções. Este segmento hoteleiro é importante na cidade e deve atrelar a minimização de impactos para que a atividade possa ser realizada de forma satisfatória ao meio ambiente.

A cidade de São José do Rio Preto é uma cidade de médio porte localizada no interior do estado de São Paulo, e tem grande potencial para o Turismo de negócios, principalmente por ser referência em medicina e por abrigar grande quantidade de empresas comerciais. O Hotel Ipê Park, localizado a 12 km do centro da cidade, é um dos hotéis propícios para esse público já explanado, e será alvo desta pesquisa.

A construção de instalações para reuniões, conferências e convenções é uma consideração muito importante ao planejar o turismo urbano. Essas instalações podem atrair um número maior de turistas à cidade. Passeios antes e depois das conferências são normalmente organizados a outros lugares do local, expandindo os benefícios do turismo. As instalações para conferências, no entanto tem alto custo de construção e o turismo de congressos é muito competitivo, devendo, por isso, ser cuidadosamente analisado quanto a sua viabilidade em uma cidade de pequeno ou grande porte (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013).



O Hotel Possui o total de 8 salões de diversos tamanhos específicos para reuniões e eventos em geral. Além de atender muitas empresas, o hotel também realiza muitas festas particulares nos finais de semana, como casamentos e aniversários.

Por parte da hospedagem, por estar localizado as margens da rodovia Washington Luís tem o público de homens e empresários como sua maior clientela em dias de semana, além dos hóspedes que se deslocam para participarem dos eventos e por consequência se hospedam no hotel, facilitando a locomoção e dando maior comodidade aos mesmos. Já nos finais de semana, por conta dos casamentos e aniversários a maioria do público são de famílias que se hospedam a lazer.

O turismo vem se desenvolvendo e aumentando suas segmentações. Uma delas, em alta nos dias de hoje, é o turismo atrelado à sustentabilidade. E, nos tempos atuais a minimização de impactos é essencial e possível. Visto que, a natureza, é um dos atrativos principais da atividade turística.

O segmento da hotelaria diferentemente de grandes indústrias é em alguns casos dito como não poluente, entretanto, a grande quantidade de pessoas no mesmo ambiente pode causar grande desperdício de água, energia, e grande acúmulo de resíduos.

O hotel Ipê, apesar de ser propício ao público de negócios, possui grande espaço aberto, com árvores, jardins e uma área de lazer ampla. Ou seja, os hóspedes a negócio geralmente conseguem atrelar o trabalho ao lazer nas horas vagas, o que faz com que o Ipê tenha um diferencial dos demais hotéis empresariais da cidade que em sua maioria são prédios verticais e mais simples, construídos apenas para que o hóspede passe a noite e descanse.

2 OBJETIVOS

O artigo presente visa verificar se a gerência do Ipê Park Hotel realiza ações ambientais que visam prevenir o impacto ambiental, assim como ações corretivas caso seja necessário. Os objetivos específicos englobam obter informações a respeito da gestão ambiental hoteleira e sua relação com a obtenção de clientes e prevenção de gastos. Para complementar e agregar a pesquisa será abordado a questão da certificação ambiental hoteleira e a opinião da gerência quanto ao apoio público da prefeitura para a minimização de impactos ambientais.

3 METODOLOGIA

A pesquisa envolve um estudo de caso quanti-qualitativo. Na posição de Lüdke Meda (1986), o estudo de caso como estratégia de pesquisa é “o estudo de um caso, simples e específico ou complexo e abstrato e deve ser sempre bem delimitado. Pode ser semelhante a outros, mas é também distinto, pois tem um interesse próprio, único, particular e representa um potencial na educação”.



A pesquisa possui uma revisão bibliográfica inicial a respeito do Turismo relacionado à sustentabilidade hoteleira em geral, além de um questionário que foi aplicado ao gerente geral do Ipê Park Hotel. Esse questionário continha 28 perguntas fechadas, investigando aspectos que são ou não realizados no hotel referente a gestão ambiental, no qual, as opções de respostas eram: sim e não, e caso a resposta tenha sido não, perguntou-se se a gerência tem a intenção de realizar essas ações, com as opções de sim e não novamente.

Esse questionário de perguntas fechadas foi embasado no site da Rede Atlântica, rede mundialmente conhecida de hotéis que possui a gestão ambiental como um item primordial. Por ser uma rede, as exigências quanto ao aspecto ambiental são ainda maiores, seus hotéis passam por orientações e fiscalização constante. Pelo fato de o hotel pesquisado não ser de uma rede, não possui um padrão a ser seguido, por este fato utilizou-se perguntas retiradas de um quadro externo. Entretanto, esse questionário foi alterado de acordo com as especificidades da pesquisa. Retiraram-se alguns itens e acrescentaram-se outras.

Logo em seguida, 8 perguntas abertas finalizam o questionário, totalizando 36 perguntas. As perguntas abertas complementaram as fechadas e foram formuladas pelas próprias autoras, que, acharam necessário a complementação do quadro para que a pesquisa tivesse todos os seus objetivos alcançados.

O questionário foi aplicado ao gerente geral do hotel, o documento foi entregue a ele pessoalmente e devolvido depois para análise. O quadro com o questionário foi inserido no tópico “resultados” já com o preenchimento, foi descrito de forma idêntica ao entregue pelo gerente para facilitar a visualização dos tópicos.

Por fim, verificaram-se os itens primordiais para a minimização de impactos levantados com o referencial bibliográfico e as respostas obtidas no questionário para que as considerações finais pudessem ser construídas. Analisou-se a quantidade de ações já realizadas para que a pesquisa pudesse mostrar como está a gestão ambiental do hotel, além de analisar qualitativamente as respostas abertas.

4 TURISMO SUSTENTÁVEL

O turismo sustentável surgiu após a Revolução Industrial no qual, a poluição em massa começou a fazer com que a população mundial pudesse enxergar os danos em que a natureza estava sendo submetida. As grandes indústrias são, até hoje, as grandes poluidoras, entretanto, o turismo depende diretamente da natureza para sobreviver, e precisa ser uma atividade que consuma a natureza de forma sustentável.

Com isto, o turismo passou a atrelar suas atividades com a preservação, para que seus segmentos pudessem continuar a existir desfrutando do ambiente natural e aproveitando esse atrativo. Com o turismo sustentável em ápice, além de prevenir, as pessoas passaram a



corrigir problemas que já haviam surgido e, em muitos casos, a própria valorização da natureza se tornou um atrativo. O contato saudável com a natureza passou a ser procurado por uma gama de turistas e oferecer uma atividade sustentável passou a ser um diferencial na competitividade.

O turismo, actualmente, é um dos fenómenos mais importantes do ponto de vista político, económico, ambiental e sociocultural. Deixou de ser visto apenas como um sinónimo de lazer e passou a assumir um papel de agente social nas sociedades em que se desenvolve (MARUJO, 2008, p.50).

As cidades são espaços de encontro, de convivência, de história e, cada uma possui sua singularidade, um dos aspectos importantes para a realização do turismo. Porém, essa socialização é fruto da ocupação e consumo do espaço, que precisa ser bem planejado e bem cuidado para que o contato das pessoas com o espaço natural seja sempre uma atividade positiva.

Neste aspecto, diga-se que o turismo é criado e incentivado a partir da instalação de equipamentos e a criação de atrativos, ou, pelo uso do espaço natural já existente. Ou seja, criar o turismo em um espaço significa modifica-lo ou adaptá-lo para o contato humano e, para que isso aconteça sem danificar o ambiente, é necessário escolher a partir de estudos o local ideal, visto que, um local antes inusitado poderá se tornar mais um local danificado e poluído.

Já os locais que possuem o turismo já estruturado, precisa que o uso do espaço seja manuseado corretamente, ou seja, o espaço precisa ser bem cuidado desde os responsáveis até o turista, para que, todo o ciclo seja responsável.

Quando o ser humano se preocupa com o ambiente, ele tem a consciência que um local de passagem também deve ser preservado, pois, os locais devem ser adequados ao convívio em sociedade, apresentando qualidades sociais, culturais e ambientais que atendam às necessidades da população e estimulem a visitação ao mesmo tempo.

Ou seja, se o turista destruir o local, prejudicará a natureza, o morador local e consequentemente ele próprio, visto que, um local turístico hoje poderá ser um local degradado amanhã, no qual, não irá instigar futuras visitações.

As pessoas despreocupadas com o ambiente se esquecem que a natureza é única e que a destruição in loco prejudica todo um ciclo que aos poucos pode afetar seu próprio espaço. Entretanto, a conscientização deve começar do morador local, visto que, é o maior interessado em preservar o espaço e, se o próprio residente não se preocupar o turista não irá ter o incentivo a preservá-lo.

Portanto, produzir um ambiente turístico de qualidade, deverá incluir serviços públicos satisfatórios disponíveis à população, infraestrutura adequada e fiscalizações constantes, garantindo assim o convívio da sociedade com a população externa de forma harmoniosa, proporcionando crescimento econômico, lazer e minimização de impactos.



5 A CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA

A hotelaria item dentro do turismo abordado nesta pesquisa, possui diversas definições, mas, muitas delas foram se modificando com o passar dos anos. Janeiro (1996) relatou que, um estabelecimento que oferecia alojamento até o século XIX tinha a nomenclatura de: “hospedaria, do latim hospitolum, casa que recebe todos, ou ainda onde se abrigam peregrinos, bem como hóspedes, mediante retribuição condicional.”

Já a palavra “hotel” é derivada do francês, e adotada no português no sentido de hospedaria, que nos anos anteriores tinha o significado de casa mobiliada onde se instalavam viajantes, no qual, se proporcionava a acomodação. Nos dias atuais, um hotel além da acomodação, oferece entretenimento, alimentos e bebidas e a hospitalidade. Ou seja, a oferta de produtos e serviços foram se alargando aos poucos principalmente com o aumento nas exigências dos viajantes e turistas em geral.

O patrimônio turístico se caracteriza pela relação existente entre os atrativos turísticos, que são os elementos motivadores das viagens, os empreendimentos que auxiliam o turista enquanto este estiver fora do seu local de residência, lhe oferecendo hospedagem, alimentação, orientações, entre outros (BOULLÓN, 2002, p.04).

A acomodação é o elemento principal de um hotel, mas, a quantidade de oferta ao cliente o faz diferente dos outros e esses aspectos são essenciais na competitividade. Neste caso, um hotel que ofereça uma atividade sustentável poderá agradar mais do que outros hotéis que não utilizam a minimização de impactos como ações.

Entretanto, independente da quantidade de serviços e produtos ofertados e, independente do tamanho do hotel, ações sustentáveis podem ser efetivas, pois, como já explanado, atitudes simples podem fazer a diferença no meio ambiente.

Com o advento do “milagre econômico brasileiro” na década de 70, observou-se um crescimento significativo da demanda hoteleira. Neste período, o fluxo de turistas e negócios cresceu aumentando com isso a ocupação nos hotéis. Na década de 1980, a hotelaria não prosperou devido à conjuntura econômica na qual o país atravessava, gerando com isto, uma insegurança pelos investidores hoteleiros. Ao contrário, na década de 1990 com a estabilidade econômica e abertura do capital internacional proporcionou grandes investimentos hoteleiros (SCHENINI, P. C.; LEMOS, R. N.; SILVA, F. A, 2005, p. 10).

Ou seja, a expansão do capitalismo e o aumento dos hotéis, das cidades, e das populações urbanas também fizeram com que as construções e as devastações ambientais aumentassem.

Mas, independente do seu porte, os hotéis dependem diretamente das áreas naturais, visto que, além de serem grandes atrativos do município também podem ser o atrativo do próprio hotel.



No caso do hotel estudado, a parte natural é importante, visto que, o hóspede que vai a negócios muitas vezes se interessa pelo espaço natural do hotel e volta posteriormente com a família, além de usar desse espaço nos horários livres durante sua estadia a trabalho como já relatado.

Mas, por conter grande área externa, o cuidado para manusear todo esse espaço também é maior, principalmente porque a grande quantidade de apartamentos, por acomodar aproximadamente 350 pessoas, faz com que, os espaços precisem ser planejados, e estarem em manutenção constante.

Além da conscientização da gerência, os funcionários também precisam se atentar com alguns cuidados básicos que podem fazer a diferença na gestão ambiental. Como o fato de não lavar áreas externas diariamente, não deixar torneiras abertas e luzes acesas sem necessidades, dentre outros aspectos que, se ocorrerem com frequência serão maus exemplos aos hóspedes.

Em seguida, os hóspedes precisam se englobar a conscientização do hotel, que muitas vezes incentiva e fiscaliza as atitudes dos hóspedes, visto que, o gerenciamento ambiental depende de todas as partes.

O turismo em espaços urbanos apropria-se da infraestrutura e dos espaços naturais existentes, sejam eles na construção de hotéis ou na inserção de atrativos turísticos. Essa apropriação precisa ser bem planejada, visto que, construir hotéis e empreendimentos hoteleiros em áreas naturais exige organização para que os impactos sejam mínimos.

Mas, após o turismo de massa ser evidenciado na atualidade, as construções turísticas foram exacerbadas, e, com o tempo muitas delas deixaram de existir. Entretanto, os impactos são definitivos, visto que, o dano pela construção é efetivo, muitas árvores são derrubadas, solos são modificados, e terras antes desbravadas começam a ser habitadas e consequentemente podem ser poluídas e mal cuidadas.

Após a inserção de um empreendimento, é preciso se realizar um processo de manutenção constante, para que as áreas naturais sejam utilizadas de maneira sustentável, visto que, atribui-se uma nova realidade a estes espaços, que acabam se tornando espaços de consumo para um determinado grupo de turistas.

Essas mudanças no espaço ocorrem por meio de um conjunto de bens e serviços que são responsáveis pelo desenvolvimento do turismo, que para Boullón (2002) consiste no patrimônio turístico, composto por 4 elementos: os atrativos, equipamentos, infraestrutura e superestrutura, que compõem essa prática.

Quando esses elementos se relacionam positivamente com os ambientes naturais, além do incentivo a preservação, o turismo sustentável pode trazer benefícios econômicos aos empresários, visto que, diminuir os gastos na hotelaria principalmente com energia e água, fazem muita diferença.



Algumas ações simples podem trazer resultados significativos, como a diminuição na lavagem de toalhas e enxovais, uma iniciativa que está sendo implantada por muitos hotéis de diferentes portes. O hotel incentiva o hóspede para solicitar a troca apenas quando realmente for necessário, ou seja, as toalhas e enxovais não são trocados diariamente. Essa diminuição de lavagem gera diminuição de gastos com lavanderias que, em muitos casos são terceirizadas e, principalmente economia de água.

O mesmo acontece com a diminuição da energia elétrica que com mudanças simples e de pouco custo podem trazer economia a longo prazo, como acontece com a instalação de sensores de energia e de lâmpadas led.

A Organização Mundial do Turismo, “define o turismo sustentável como um modelo de desenvolvimento econômico projetado para melhorar a qualidade de vida da população que reside e trabalha no local turístico” (OMT, 2001). Ou seja, é uma tipologia do turismo que pensa no bem estar da população, do turista e da natureza pois, manter a qualidade do meio ambiente da qual depende a população e os visitantes é essencial para um convívio harmonioso.

O turismo sustentável efetivo também pode aumentar os níveis de rentabilidade econômica da atividade turística para os residentes locais, assegurar a lucratividade do empreendimento e melhorar a qualidade da experiência para o visitante.

Entretanto, as empresas do ramo turístico precisam adotar medidas específicas para incorporarem uma atividade mais sustentável. A Organização Mundial do Turismo (2001) relata algumas ações importantes para essa modificação da atividade como:

Desenvolver o uso equilibrado da água e da mata; tratar dos resíduos sólidos e líquidos; adotar técnicas eficientes de energia; realizar práticas de marketing verde; minimizar riscos de intoxicações; proporcionar um guia ou informações aos turistas, com a finalidade de orientá-los para um comportamento responsável; incorporar valores ambientais nos processos de decisão empresarial; e gerar auditorias ambientais próprias (OMT, 2001, p.50).

Muitas vezes essas medidas começam a ser implantadas pelas exigências dos turistas que, estão cada vez mais preocupados com o meio ambiente. Entretanto, a competitividade e a preocupação econômica faz com que os empresários não tenham outras opções do que se enquadrarem nas medidas preventivas, visto que, sem elas, acabam perdendo o mercado. A principal motivação, quase sempre é voltada ao capital, mas, é algo notório e normal no mundo capitalista do turismo. Entretanto, mesmo quando os empresários se importam apenas com a lucratividade, os turistas acabam os impulsionando a alterarem suas ações empresariais visando o bem natural, desta forma, independente da motivação do empreendedor, a minimização dos impactos está se tornando algo de grande preocupação a eles.

Polonsky (1994) relata algumas outras motivações pela adoção de medidas sustentáveis:



As empresas perceberam que o marketing ecológico pode ser uma oportunidade para alcançar seus objetivos; as empresas acreditam que têm a obrigação moral de ser responsável socialmente; a pressão do governo para ser mais responsável; pressão da concorrência para mudar as atividades de marketing ecológico; e fatores relacionados a custo com tratamento e coleta de lixo ou redução de despesas forçam as empresas a modificarem seus comportamentos (POLONSKY, 1994).

Além do incentivo pelo próprio turista ecologicamente correto, é válido relatar a importância do órgão público nas exigências e fiscalizações ambientais, as cidades turísticas precisam ter um plano diretor efetivo e fazer com que as empresas externas que se instalam nos espaços turísticos se enquadrem as regras locais.

As normas internacionais ISO 14000 surgiram em 1996 e, e começaram a contribuir para a gestão ambiental empresarial se desenvolver com mais frequência. Valle (2000) discorre a ideia de que essas normas tentam uniformizar ações para a minimização de impactos. O questionário aplicado nesta pesquisa aborda questões abertas referente a essas certificações, visto que, são de grande importância para um empreendimento ser considerado sustentável de fato.

Porém, para atingir essa certificação, três etapas precisam ser atingidas: ter implantado um Sistema de Gestão Ambiental; cumprir a legislação ambiental aplicável ao local da instalação; e assumir um compromisso com a melhoria contínua de seu desempenho ambiental, ou seja, além de obter a certificação, as organizações precisam continuar mantendo e fiscalizando as ações implantadas, visto que, a manutenção dessas ações precisa ser contínua para que a minimização de impactos seja a longo prazo. Não adianta implantar ações ambientais apenas para ter a certificação e usá-la como marketing e depois deixar de praticá-las.

Todas essas medidas são consequências de um longo processo de destruição. A mudança no espaço vem ocorrendo principalmente após a Revolução Industrial no qual, as cidades começaram a desempenhar a função de concentração da economia e, principalmente de pessoas, visto que, o espaço rural perdeu grande quantidade de pessoas que se mudaram para polos urbanos em busca de emprego e melhores condições de vida.

Entretanto, toda essa alteração da economia com o capitalismo em alta, fez com que cidades se desenvolvessem rapidamente sem ao menos um planejamento para evitar a destruição natural.

O turismo consiste em uma atividade que consome elementarmente o espaço se tornando um agente condicionador e transformador das relações espaciais, a atividade turística muitas vezes se apropria de determinados espaços das cidades, modificando-os e lhes dando uma nova configuração e sentido conforme as relações de produção e consumo do turismo (CÉSAR, P. A. B.; STIGLIANO, B.V, 2010, p. 723).

Todo esse processo piorou com o avanço das tecnologias de comunicação e transportes nas décadas de 1970, 80 e 90 quando “as grandes organizações saem em busca de novas oportunidades, transformando e especializando as regiões de contexto local para o global” (SPOSITO, 2007). E, infelizmente quanto mais rápido o desenvolvimento, maior é o ritmo das alterações provocadas no meio ambiente, pois cada nova descoberta, e para cada



espaço encontrado para o uso, produz determinado tipo de desequilíbrio ecológico e de poluição. Entretanto, é possível que se tenha o desenvolvimento em conjunto com a sustentabilidade, basta usar o espaço de forma cautelosa tentando evitar a destruição natural.

Essa destruição é evidente visto que, o desenvolvimento do turismo depende de atrativos e de infraestrutura. O hotel é um dos itens primordiais para a realização do turismo, desta forma, a criação de um espaço turístico envolve a implantação de hotéis que precisam ser construídos para proporcionar hospedagem aos turistas e, todas as construções realizadas no meio acabam gerando impactos.

Desenvolver o turismo em lugares urbanos pode trazer alguns problemas específicos, devido às demandas necessárias ao desenvolvimento de locais primários, geradas pelos hotéis (...), pelo congestionamento de trânsito e, às vezes, pelo uso excessivo dos atrativos primários (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013).

A minimização de impactos pode gerar benefícios em diversos segmentos como as propriedades físicas, químicas e biológicas do meio que são causadas por substâncias sólidas, líquidas ou gasosas. Neste sentido, o planejamento é necessário para criar vantagens estratégicas nos hotéis como respostas competitivas aos novos desafios da globalização através da transformação e desenvolvimento acelerado das cidades.

A cidade é entendida como produto da interação entre agentes sociais, pertencentes à iniciativa privada, ao poder público e a sociedade civil. Desta forma, influenciam os agentes e os produtos que a englobam assim como, os empreendimentos e hotéis.

Associando conceitos de planejamento urbano, gestão urbana, competitividade e desenvolvimento de maneira integrada, buscar-se-á conduzir as cidades para um futuro sustentável, o que significa neste caso “promover a produtividade no uso dos recursos ambientais e fortalecer as vantagens competitivas” (DURAZO, 1997, p.51).

Barbieri (2004) relata que a solução ou minimização dos problemas ambientais, exige que empresários da hotelaria considerem o meio ambiente em todas as decisões a serem tomadas dentre todos os setores do empreendimento, adotando concepções administrativas e tecnológicas que contribuam para ampliar a capacidade de suporte do planeta.

Desta forma, é de grande importância que os destinos turísticos e os empreendimentos hoteleiros sejam transformados, criados e reformulados de forma planejada, com unidades integradas de gestão, para a avaliação, planejamento e execução das decisões estratégicas (CÉSAR; STIGLIANO, 2010).

7 RESULTADOS

O questionário foi entregue pessoalmente ao gerente geral do hotel por uma das pesquisadoras deste trabalho. O gerente se disponibilizou para participar do estudo e, em três



dias, fez o preenchimento. Ao terminar a pesquisadora buscou o questionário respondido no próprio hotel.

Dentre as 28 perguntas fechadas, todas foram respondidas como o esperado, apenas a 10ª questão foi respondida como “não” e, o item “tem intenção de realizar” ficou em branco por não se enquadrar no hotel pois, o hotel não possui escada de emergência.

Já as questões do questionário aberto, as quatro primeiras foram respondidas e, as quatro últimas ficaram em branco, porém, não se sabe o motivo. Quando a pesquisadora responsável buscou o questionário o mesmo estava em um envelope e, a conferência das respostas foi feita depois e não na frente do respondente.

Das 28 questões fechadas, 16 tiveram resposta “sim” e 12 “não”. Das respostas negativas, 9 foram respondidas que possuem intenção de serem realizadas, 2 não possuem intenção e, um 1 delas ficou em branco como descrito anteriormente. As que não possuem intenção de realizar (questão 21 e 23) tiveram resposta negativa não pelo fato de não possuir interesse e sim pelo fato de a questão não se enquadrar no hotel, pois, a questão 21 era referente a saunas e a 23 a elevadores, itens que não se enquadram no empreendimento por não possuírem.

Os itens que ainda não são realizados no hotel, alguns podem ser resolvidos facilmente e com baixo custo como: a inserção de lixeiras para coleta seletiva, separação de pilhas e lâmpadas para reciclagem e manter rotina de inspeção de caça vazamentos.

As lixeiras podem ser obtidas com fácil acesso visto que, já são vendidas com baixo custo em diversos locais da região.

A separação de pilhas e lâmpadas pode ser controlada de forma simples, no qual, o novo produto só é trocado quando o antigo é devolvido para reciclagem como já acontece em outros hotéis. Entretanto, na cidade há pouco incentivo pela prefeitura para a destinação desses itens que são extremamente prejudiciais à saúde e ao meio ambiente, visto que, demoram muitos anos para se decomporem. Poucas empresas fazem essa reciclagem, além de que, são de alto custo. Ou seja, os hotéis e os demais empreendimentos da cidade acabam descartando esses objetos em lixos comuns.

Já a rotina de inspeção poderia ser algo facilmente resolvido visto que, o hotel possui uma equipe contratada especificamente para a manutenção do hotel.

Alguns itens já exigem um pouco mais de investimento como: inserir economizador de energia nos apartamentos, inserir fechamento automático nos mictórios e instalação de redutores de vazão em duchas higiênicas.

Esses itens exigem tecnologias mais avançadas que acabam encarecendo os aparelhos. Já os objetos mais econômicos acabam não sendo comprados com a justificativa de que a grande quantidade de apartamentos faz com que os gastos sejam grandes. Mas, esses aparelhos podem ser comprados aos poucos, visto que, nos hotéis algumas alas são mais vendidas que as outras. Além de que, essas ações poderão trazer economias futuras e a longo prazo que irão suprir os gastos atuais.

Já as 4 questões abertas respondidas, foram descritas de forma simples e clara, o gerente disse que o hotel possui área verde, e que acredita que as certificações ambientais



podem atrair mais hóspedes. Essas respostas complementam e confirmam as respostas fechadas no qual, na maioria das ações que o hotel ainda não realiza, foi relatado que o gerente possui interesse em implantar. Ou seja, ele tem o pensamento de que essas ações podem gerar economias e melhorar a competitividade a partir de hóspedes mais atuais e exigentes.

Já em relação a ISO 14001 e as demais certificações foi respondido que o hotel ainda não possui mas que, o hotel tem interesse em aderi-las. Neste quesito relata-se que a ISO ainda é pouco encontrada em hotéis brasileiros, visto que, a falta de apoio e incentivo governamental não incentiva e não colabora para que a gestão ambiental dos hotéis sejam completas. Em São José do Rio Preto o tópico da destinação do lixo, de pilhas e de lâmpadas de forma ecologicamente correta não recebe importância necessária pela Prefeitura e, mesmo se a empresa se interessar em destiná-los corretamente, não há como se realizar de forma gratuita.

Quadro 1: Questionário ambiental hoteleiro

Nome do Hotel: Ipê Park Hotel Nome do respondente: Marco Antonio Fuentes Cargo na empresa: Gerente Geral	SIM	NÃO	SE A RESPOSTA FOR NÃO: TEM INTENÇÃO DE REALIZAR?	
			SIM	NÃO
1) Dispor de lixeiras para coleta seletiva nas áreas comuns para o recolhimento de plástico, metal, vidro, papel e material não-reciclado;		x	x	
2) Dispor de economizador de energia nos apartamentos;		x	x	
3) Realizar manutenções preventivas de limpeza e reaperto em quadros elétricos;	x			
4) Realizar manutenções preventivas em equipamentos de ar condicionado;	x			
5) Dispor de acionamento de iluminação por fotocélula, sensor de presença e temporizador em locais onde não há frequente circulação de pessoas e em áreas externas;	x			
6) Separar pilhas e baterias e destiná-las corretamente para a reciclagem;		x	x	
7) Separar lâmpadas fluorescentes e destiná-las corretamente para a reciclagem;		x	x	
8) Utilizar lâmpadas frias nos apartamentos e em áreas comuns;	x			
9) Dispor de sensores de presença em banheiros de áreas comuns;	x			



10) Dispor de sensores de presença ou minuteria em escadas de emergência;		x		
11) Utilizar torneiras com fechamento automático em banheiros de áreas comuns;	x			
12) Utilizar torneiras com fechamento automático em vestiários;	x			
13) Utilizar válvulas de mictório com fechamento automático em banheiros de áreas comuns;		x	x	
14) Utilizar válvulas de mictório com fechamento automático em vestiários;	x			
15) Proceder com medidas de estanqueidade em ambientes com ar condicionado, mantendo-se portas, portas de elevadores e janelas fechadas, possuir porta giratória e/ou automática ou, ainda, cortina de ar;		x	x	
16) Fazer limpeza de serpentinas de ar-condicionado com produtos biodegradáveis;	x			
17) Promover o isolamento térmico das tubulações de fluidos quentes/frios;	x			
18) Manter rotina de inspeção de caça vazamentos no hotel através do Sempre Novo, em banheiros de apartamentos e áreas comuns a cada 60 dias;		x	x	
19) Instalar timer ou foto célula em luminosos;	x			
20) Instalar arejadores e/ou redutores de vazão em lavatórios e duchas higiênicas;		x	x	
21) Instalar timer em saunas;		x		x
22) Manter rotina de verificação semestral de caça vazamentos no hotel e apartamentos de condôminos, através de empresa especializada;		x	x	
23) Contar com sistema de elevadores inteligentes;		x		x
24) Utilizar LEDs em luminosos e totens de comunicação visual;	x			
25) Recolher óleo utilizado na cozinha.	x			
26) Realizar algum projeto para evitar o desperdício de toalhas nos apartamentos?	x			
27) Reutilizar a água da piscina?	x			
28) Fazer o uso da energia solar?	x			



Fonte: ATLÂNTICA, 2016

29) O hotel possui área verde?

Sim.

30) A gerência do hotel acredita que ações ambientais assim como, certificações ambientais podem atrair mais hóspedes? Por quê?

Com certeza, ações sustentáveis são grandes diferenciais para clientes que já adotam medidas ecologicamente corretas.

31) Conhece a certificação NBR ISO 14001? O hotel possui esse certificado? Caso não possua, tem interesse em tê-lo?

Sim, não temos Iso implantada no hotel.

32) Possui algum outro certificado ambiental? Se sim, qual?

Não.

33) O município incentiva a conscientização ambiental por parte da rede hoteleira? Oferece algum auxílio e/ou acompanhamento? Faz exigência quanto à isso?

34) Qual o destino do lixo do hotel?

35) O hotel faz o controle de custos com energia e a água mês a mês? Tem algum projeto para economizar financeiramente?

36) O hotel possui alguma medida de gestão ambiental que não foi descrita nesta pesquisa?

8 CONCLUSÃO

O turismo sustentável no ramo hoteleiro só consegue se efetivar quando todos os setores envolvidos se enquadram na ideia da minimização de impactos. Nos dias de hoje a preocupação ambiental já atinge grande parte da população, principalmente turistas que estão sempre em diferentes lugares do mundo e que percebem visualmente as mudanças do espaço.

O capitalismo da rede hoteleira muitas vezes faz com que a lucratividade e o setor econômico em si se sobressaia aos tópicos sociais, culturais e ecológicos. Mas, felizmente, a pressão por parte dos turistas e da própria natureza que, está reagindo contra os avanços humanos, está fazendo com que cada vez mais os impactos sejam combatidos.



O turismo pode ser grande gerador de renda para famílias residentes no qual, enxergam a atividade como renda complementar, além de fazer com que as cidades turísticas tenham a implantação de infraestruturas antes inexistentes. Mas, para que as cidades possam usufruir do turismo de forma positiva, os empreendedores precisam se planejar desde a implantação de seus hotéis e construções em geral até o manuseio dos mesmos.

O Ipê Park Hotel obteve resultados positivos na pesquisa, visto que, possui grande movimentação de hóspedes a negócios, geralmente com alto poder aquisitivo e alto nível intelectual, conseqüentemente clientes mais exigentes. Essa pressão dos dias atuais fez com que o hotel tentasse se enquadrar na era sustentável, criou ações simples que começaram a trazer resultados para o hotel e que incentivam a realização de novas ações mais elaboradas.

A maioria das ações analisadas já são realizadas, demonstrando um nível positivo de gestão ambiental, no qual, com um pouco mais de investimento, fará com que essa gestão possa ser efetiva de fato trazendo certificações, reconhecimento e mais vantagens competitivas.

Alguns quesitos mais complexos e com alto custo ainda não são encontrados no hotel, porém, o gerente geral se dispôs interessado em criar quase todos os itens perguntados, ou seja, o hotel possui uma gerência que tem o pensamento futuro de que essas ações terão resultado a longo prazo, tanto economicamente como de forma sustentável, contribuindo para uma cidade mais arborizada e limpa e um turismo eficaz.

Desta forma, a prefeitura precisa começar a formular projetos para incentivar os empresários e minimizar conflitos, visto que, alguns problemas de grande proporção como o lixo, depende de ações públicas para serem realmente solucionados. E, é o poder público que deverá iniciar o ciclo da gestão ambiental nas empresas para que a cidade tenha um crescimento ordenado em harmonia com o meio ambiente, atendendo as necessidades dos moradores locais e incentivando cada vez mais a visitação externa.

Pretende-se que os tópicos levantados possam contribuir para que o Ipê Park Hotel crie novas estratégias para suprir os itens ainda não alcançados assim como para efetivarem uma gestão ambiental completa e uma possível certificação ambiental.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Gerente Geral do Hotel por ter participado da pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATLANTICA, 2016. Disponível em: <http://www.atlanticahotels.com.br/responsabilidade-empresarial/responsabilidade-ambiental> Acesso em: 10. jul.2016.

BOULLÓN, Roberto C. Planejamento do Espaço Turístico. Tradução Josely Vianna Baptista. Bauru, SP: Edusc, 2002.

CÉSAR, P. A. B.; STIGLIANO, B.V. *Planificación turística en áreas urbanas: la implementación del turismo cultural en el centro de São Paulo, Brasil. Estudios y perspectivas em turismo.* Centro de investigaciones y estudios Aires: 2010. p. 722-739

DURAZO, E. P. *Desarrollo sustentable de las ciudades.* Ciudades, México, 1997 n.34, p.51.



JANEIRO, J. A. **Guia técnico de hotelaria**. Lisboa: Cevop, 1991.

LUDKLE, M; MEDA, A. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU; 1986.

MARUJO, M.N; CARVALHO, P. **Turismo, planejamento e desenvolvimento sustentável**. Turismo & Sociedade, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 147-161, outubro de 2010.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

POLONSKY, M. J. **An Introduction to Green Marketing**. *Electronic Green Journal*. Vol. 1, issue 2, nov. 1994. Disponível em <<http://egj.lib.uidaho.edu/egj02/polon01.html>>. Acesso em 20 ago. 2016.

PORTAL EDUCAÇÃO, 2013. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/46440/o-planejamento-do-turismo-urbano>>. Acesso em: 05. jul.2016.

SCHENINI, P. C.; LEMOS, R. N.; SILVA, F. A. da. **Sistema de gestão ambiental no segmento hoteleiro**. In: Seminário de Gestão de Negócios, 2., 2005, Paraná. Anais do II Seminário de Gestão de Negócios. Paraná: FAE, 2005.

SPOSITO, M. E. B. **Cidades Médias: reestruturação das cidades e reestruturação urbana**. In: _____. *Cidades Médias: espaço em transição*. São Paulo: Expressão Popular, 2007, p. 233–253.

VALLE, C. E. **Como se preparar para as normas ISO 14000: qualidade ambiental**. São Paulo: Pioneira, 2000.