

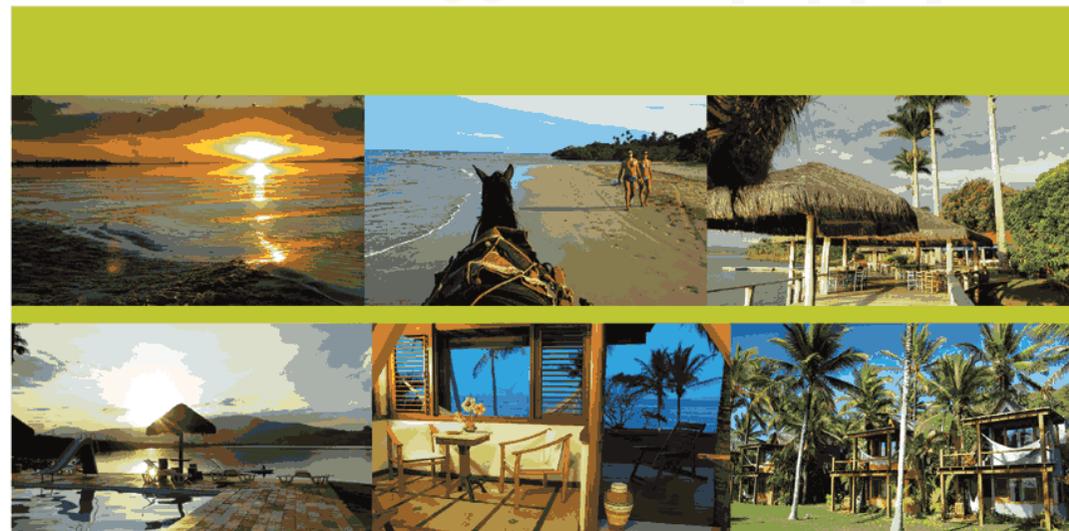


Manual de Sustentabilidade para os Pequenos Meios de Hospedagem



**Pequenos
& Notáveis**

PROGRAMA DE
QUALIFICAÇÃO DOS
PEQUENOS MEIOS
DE HOSPEDAGEM



Sustentabilidade

Manual de Sustentabilidade para os Pequenos Meios de Hospedagem

Programa de Qualificação dos Pequenos Meios de Hospedagem



Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
www.abih.org.br



Edição: Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
Texto: Marcelo Safadi, Sandro Safadi
Projeto gráfico e capa: Blossom Comunicação
Impressão e acabamento: Querubins Gráfica
Revisão: Kelly Cristina R. F. De Carvalho
Diagramação: Mauricio Alessandro R. Fernandes

Safadi Sandro, Safadi Marcelo

Manual de Sustentabilidade para os Pequenos Meios de Hospedagem.
Brasília: Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, 2011. xpp

Direitos reservados: é proibida a reprodução total ou parcial da obra, de qualquer forma ou por qualquer meio sem a autorização prévia e por escrito dos autores. A violação dos Direitos Autorais (Lei 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 48 do código penal.

Impresso no Brasil
Printed In Brasil
2011



*Serviço Brasileiro de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas*

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Roberto Simões

Diretor Presidente

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Diretor Técnico

Carlos Alberto dos Santos

Diretor de Administração e Finanças

José Claudio dos Santos

Gerente da Unidade de Atendimento Coletivo - Serviço

Vinicius Lages

FICHA TÉCNICA

EQUIPE DO SEBRAE

Dival Schmidt Filho

Germana Magalhães

José A. Mendes Falcão

Lara Chicuta Franco

Valéria Barros

Vladimir Chiorlin



Enrico Fermi Torquato Fontes
Presidente

José Reinaldo Ritter
Vice-Presidente

Nerleio Caus de Souza
Diretor Administrativo

Henrique Lenz Cesar Filho
Vice-Diretor Administrativo

Manoel Lisboa Barbosa
Diretor Financeiro

Tomaz Ikeda
Vice-Diretor Financeiro

Equipe Técnica

João Bittencourt Lino
Gerente Operacional

Jaime Menim
Gerente Comercial

José Siqueira Martins
Gerente Financeiro

Hilder Magdo de Souza
Assessoria Jurídica

Fabício Zastawny
Assessor Parlamentar

Assessoria Técnica
Ilzete Alcântara Santana
Udimila Fernandes Paiva



INSTITUTO BRASILEIRO DE HOSPEDAGEM

Cesar Augusto Gonçalves
Diretor Geral

Luciano Carneiro
Diretor Financeiro

Paulo Roberto Soares
Consultor Jurídico

Roberta Leonez
Assessora Técnica

PROJETO PEQUENOS & NOTÁVEIS

César Gonçalves
Coordenação Geral

Leonora Guedes - Mosaico Consultoria
Priscila Vilarinho - Mosaico Consultoria
Coordenação Técnica

Marcelo Safadi - Articum
Coordenação Estratégica

Thiago Dias - C2
Supervisão de Conteúdo

Daniela Teixeira - Click
Raquel Monteiro - Contemporânea Consultoria
Rodrigo Lopes - EntreMundos
Roni Cavalcante - De Fato
Equipe Técnica

Marcelo Safadi - Sandro Safadi
Elaboração de Conteúdo

ENTIDADE EXECUTORA



Apresentação Sebrae

Pequenos negócios mais competitivos e sustentáveis

As perspectivas promissoras para os pequenos negócios nos próximos anos, tendo em vista o círculo virtuoso da economia brasileira, bem como os megaeventos da agenda esportiva do País, indicam diversas oportunidades no segmento das empresas de pequeno porte, em especial, no turismo. Mas não basta apenas ter oportunidade, é preciso garantir a presença efetiva dos pequenos negócios no atendimento às demandas emergentes e aos novos clientes que movimentarão os meios de hospedagem de norte a sul, de leste a oeste do Brasil.

Esse cenário reforça o desafio da competitividade com o diferencial da sustentabilidade, fundamental para o sucesso de todo tipo de empreendimento, principalmente os pequenos negócios. Há, então, muito a se fazer. Os empresários dos meios de hospedagem têm muitas possibilidades, porém, só poderão usufruir desse novo horizonte de negócios, se seus produtos e serviços estiverem bem posicionados no mercado brasileiro, cada vez mais competitivo e com a qualidade necessária à satisfação dos turistas nacionais e estrangeiros. Torna-se imprescindível inovar, mudar, fazer diferente e melhor.

Para os pequenos meios de hospedagem, portanto, o Sebrae firmou parceria com a ABIH destinada ao desenvolvimento de um programa de qualificação desafiador e ambicioso com o objetivo de aumentar continuamente a competitividade das pequenas empresas desse segmento. Assim, surgiu o Programa de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem, ou Pequenos & Notáveis, que amplia o alcance do projeto desenvolvido pelo Sebrae e ABIH – Gestão de Pequenos Meios de Hospedagem em relação aos temas tratados e aos mecanismos de comunicação, colaboração e aprendizagem, agora baseados em ambientes virtuais e nas redes sociais.

O projeto Pequenos & Notáveis ampliou ainda mais o desafio ao idealizar e executar uma pesquisa diagnóstica e inédita sobre esse segmento, a qual permitirá compreender, em detalhes e em profundidade, quais são as necessidades prioritárias dessas pequenas empresas em termos de qualificação de serviços, capacitação de pessoas, gestão de competitividade e sustentabilidade.

Este manual, que agora apresentamos, é um dos produtos de uma série de instrumentos e mecanismos de colaboração e educação, e foi desenhado especialmente para impulsionar a competitividade dos pequenos meios de hospedagem brasileiros.

Boa leitura e bom proveito a todos!

Carlos Alberto dos Santos

Diretor-técnico do Sebrae Nacional

Apresentação ABIH

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) é a entidade que representa os meios de hospedagem de todo o Brasil, tendo sua atuação baseada em duas premissas: traçar panoramas do setor, com o objetivo de encontrar soluções para seus problemas estruturais e capacitar os profissionais do ramo, elevando a gestão hoteleira a altos níveis de excelência.

Em um de seus estudos, a ABIH concluiu que aproximadamente 70% dos empreendimentos hoteleiros são de pequeno e médio porte, ou seja, possuem até 50 apartamentos.

Para torná-los competitivos e sustentáveis no cenário atual - altamente favorecido por conta do crescimento da classe C e do advento dos megaeventos Copa 2014 e Jogos Olímpicos 2016 - a ABIH, em parceria com o **Instituto Brasileiro de Hospedagem (IBH)** e **SEBRAE**, desenvolveu o "Programa de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagens".

"Pequenos e Notáveis", como ficou conhecido, irá qualificar o pequeno e médio empreendedor hoteleiro em 32 destinos, que incluem as doze cidades-sedes da Copa e mais 20 importantes destinos turísticos no Brasil.

Para isso, pretende vencer grandes desafios do setor, garantindo a combinação de rentabilidade e aumento de ocupação por meio de um sistema de gestão eficiente e sustentável, sempre adequado às necessidades e limitações de cada empreendimento.

O programa, que será apresentado na 53ª edição do Conotel, entre 8 e 10 de novembro de 2011, contará com 12 seminários de mobilização dos gestores. Após a preparação dos materiais didáticos, está prevista a realização das oficinas de capacitação nos 32 destinos escolhidos. 1.280 pessoas serão contempladas com os cursos e 1200 hotéis devem passar por avaliações.

A grande novidade é o desenvolvimento de ferramenta para autogestão. A metodologia do "Pequenos e Notáveis" inclui: estudo individual de acordo com a disponibilidade de cada profissional e disponibilização de material impresso e online, com encontros presenciais para a realização de oficinas de trabalho.

A ABIH espera ao desenvolver ações como essa, contribuir para o fortalecimento da hotelaria no Brasil. Trabalhando em conjunto com parceiros de tamanha competência, as possibilidades de sucesso são ainda maiores.

Enrico Fermi Torquato
Presidente da ABIH Nacional

Apresentação P&N

A ABIH e o Sebrae destacam a competitividade e a sustentabilidade das empresas brasileiras na afirmação de sua missão. Além disso, se de um lado a ABIH trabalha pela qualificação permanente de empresas, pessoas, processos e serviços, do outro o Sebrae estabelece no fundamento de sua missão o fomento ao empreendedorismo.

Pensando nisso, se juntaram para idealizar e executar o Programa Nacional de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem, ou simplesmente Pequenos & Notáveis. Esses dois nomes, que representam o início de um processo revolucionário no setor de pequenos meios de hospedagem, são símbolo daquilo que seria a marca registrada do programa, o desenvolvimento de um ambiente de colaboração, porque foram escolhidos por enquetes no portal de Internet do programa.

E o processo de colaboração, iniciado com essas escolhas, continuou pelo portal, na troca de correspondências eletrônicas e tomou nova proporção nas redes sociais virtuais. Agora, com a produção dos manuais de competitividade, sustentabilidade, marketing, acesso a mercados, empreendedor individual e central de negócios, o processo de colaboração se materializou num ambiente virtual e em tempo real de colaboração.

Nesse ambiente, a equipe técnica do programa e os empresários, gestores e gerentes de pequenos & notáveis meios de hospedagem brasileiros estabelecerão um debate produtivo sobre inovação, tendências, melhores práticas, qualificação de serviços, capacitação de pessoas, redução de consumo, aumento de produtividade, entre outros tantos assuntos fundamentais para o sucesso do setor.

O Pequenos & Notáveis foi desenvolvido pensando em grandes desafios que os pequenos meio de hospedagem brasileiro tem à sua frente:

- Manter-se competitivo em um cenário de disputa internacional;
- Combinar rentabilidade e aumento da ocupação com um sistema de gestão da qualidade eficiente;
- Desenvolver um sistema de gestão da sustentabilidade adequado às suas necessidades e limitações;
- Fazer com que o negócio alcance os seus desejos e os desejos de seus clientes, funcionários e parceiros.

O enfrentamento e a conquista destes desafios levará ao desenvolvimento de um ambiente propício à cooperação entre empresários, também à melhoria da imagem do destino e consequentemente do seu posicionamento nos mercados nacional e internacional.

Portanto, viaje para o seu destino e faça parte dessa missão!

Equipe Pequenos & Notáveis

SUMÁRIO

Manual de Gestão de Sustentabilidade do Programa
de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem

Apresentação.....	18
Caminhos para a sustentabilidade:	22
As dimensões contemporâneas do Turismo Sustentável	24
Mercado de turismo sustentável no mundo:	30
abrangência, experiências e particularidades.	
Implementando Boas práticas visando a sustentabilidade	36
O “Clico PDCA”	36
Aspectos ambientais	38
Gestão da Água	38
Gestão da Energia	51
Gestão de Resíduos Sólidos	65
Aspectos Sócio-Culturais - Para que? Para quem? Porque?	72
Sensibilização da equipe de colaboradores e dos hóspedes.	72
Comunidade local e tradição.....	75
Aspectos Legais e de Certificação	79
Pequeno sustentável: casos de sucessos com soluções	81
sustentáveis voltadas para o Pequeno Meio de Hospedagem.	
Considerações finais.	88
Indicações e Referências.	90



1. Apresentação

Caros leitores,

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis se interessa profundamente pelo desenvolvimento global e pela inovação do mercado turístico. Este interesse nos obriga a realizar continuamente processos de formação e de qualificação voltados para todas as instâncias da nossa cadeia produtiva.

É válido ressaltar que no caso específico da hotelaria, os envolvidos devem sempre buscar informação e aprimoramento profissional em relação às novas tecnologias, aos modelos de gestão existentes e aos novos produtos e tendências de consumo. É com este espírito atento à realidade e inovador que apresentamos aqui o Manual de Gestão de Sustentabilidade do Programa de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem. (Sugerimos que estas duas frases iniciais sejam revistas pelo departamento de comunicação da ABIH para que as mesmas se enquadrem na abordagem padrão da Associação).

Este manual tem como fundamento básico uma noção de sustentabilidade que pretende ir muito além de um simples discurso em prol da preservação daquilo que reconhecemos como natureza. Partilhamos da idéia que um mundo sustentável possui dimensões sociais, culturais, políticas, éticas e estéticas que se cruzam e que conferem maior densidade ao conceito.

Com a mesma intensidade pretendemos também estimular a realização de ações concretas, diretas e viáveis para o pequeno hotel ou pousada. Com os olhos voltados para a transformação do cotidiano de todos os envolvidos nos meios de hospedagens, desejamos ultrapassar a linha do discurso, rumo à consolidação de práticas genuinamente sustentáveis.

Trataremos aqui de pensar sobre a sustentabilidade de forma que ela possa ser inserida como componente central entre as preocupações de um gestor de um Pequeno Hotel ou Pousada. Também abordaremos especificamente as práticas sustentáveis dentro de um meio de hospedagem de pequeno porte de forma a garantir a efetiva concretização das ações. Em alguns trechos específicos temos referências normativas para que você possa trilhar o caminho para a certificação.

Um pouco de cada esfera do fazer empresarial será tratado aqui, além de mostrar como usar o mundo digital, principalmente a velocidade e a imensurável possibilidade de buscar informações que a Internet nos trouxe. Juntamente com a busca pela informação, articulamos

os conteúdos tratados com os mecanismos de percepção, análise, medição e avaliação pertinentes à um Pequeno Meio de Hospedagem.

O texto do manual está dividido em tópicos, sendo os primeiros apresentando uma abordagem mais discursiva e teórica sobre a temática do turismo e sua relação com a sustentabilidade, abordando aspectos históricos e por vezes, conceituais. No segundo momento aparecem os temas centrais relacionados à sustentabilidade em suas diversas dimensões no turismo, com uma aproximação maior com o mercado propriamente dito.

Nos tópicos finais temos um roteiro básico de ações que sugere algumas formas de trabalho em relação ao cotidiano concreto de um hotel ou pousada. Temas como a gestão da água, da energia, e dos resíduos gerados possuem grande destaque neste manual, por entendermos que são primordiais e mais complexos no que tange a caminhada rumo a certificação de cada meio de hospedagem.

Ao final do manual você encontrará algumas referências teóricas e documentais para quem deseja aprofundar no assunto, preferimos não levantarmos muitas referências durante o próprio texto para dinamizar a leitura. Note também que durante todo o manual, você poderá observar alguns quadros, destacados do texto, que objetivam ampliar o olhar. São eles:



QUADRO	OBJETIVO
Trocando em miúdos	Observar explicações bem resumidas e diretas
Chegando mais perto	Possibilitar uma aproximação maior com a realidade
Para saber mais	Aprofundar, via Internet, os temas apresentados
O Olhar Normativo	Tópicos retirados de Normas da ABNT



Por último nesta apresentação, ressaltamos que a proposta é que este documento possa ser lido na sequência em que os assuntos aparecem, seguindo a estrutura apresentada, mas, também poderá ser lido de acordo com necessidades específicas. Esta especificidade confere mais liberdade e possibilita leituras rápidas e fragmentadas sem que haja perda da compreensão do manual. Este é o cerne da nossa iniciativa, queremos que você leia e possa efetivamente melhorar sua atividade. Esperamos verdadeiramente colaborar com o futuro do seu negócio.

Boa sorte e boa leitura



2. Caminhos para a sustentabilidade

Sustentabilidade ao longo do tempo transformou-se em um termo de fácil apreensão, porém de difícil concretização na realidade. O discurso, apesar de muito presente e sólido, apresenta, em diversas situações, uma fragilidade quando se direciona o modo de pensar sustentável para às práticas.

O desafio na atualidade é, exatamente, transpor a barreira do desejo por um mundo mais saudável rumo à materialização duradoura deste outro mundo. Ao lado deste desafio, temos outro tão expressivo quanto, que é a busca pela aproximação dos desejos individuais em direção às necessidades coletivas, sobretudo quando objetiva-se desenvolvimento de fato, algo muito além do simples crescer economicamente.

Já se passaram quase 20 anos da realização da chamada Conferência das Nações Unidas – também conhecida como “Rio 92”, momento em que o conceito de Desenvolvimento Sustentável deixou de ser algo restrito aos gabinetes políticos e aos bancos das universidades (veja um pouco do desdobramento histórico do conceito no quadro Trocando em Miúdos abaixo). No relatório que ficou conhecido como “Nosso Futuro Comum” desenvolvido entre 1983 e 1987 consagrou-se o entendimento de que desenvolvimento sustentável é “aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer as possibilidades de as gerações futuras atenderem suas próprias necessidades”. Do conceito original, que nutriu a Conferência Rio 92 até a atualidade, grandes discussões foram abertas, questionando-se os limites do desenvolvimento e o propósito do que é efetivamente sustentável.

As perguntas sobre a durabilidade ainda persistiram, os anos se passaram e muito ainda precisa ser refletido, pois muitas aproximações conceituais deixaram de fazer sentido ao longo da história e outras abordagens foram incorporadas como verdadeiras. Desta forma quando falamos em sustentabilidade muitas possibilidades ainda se propagam.

O que de fato pode ser observado é que o termo sustentabilidade, de alguma maneira, substituiu no mercado o termo ecologia, e assim como a própria ecologia, sustentabilidade também já passou de um mero conceito para uma visão prática no mundo atual. As empresas são sustentáveis, as atitudes são sustentáveis, a educação visa a sustentabilidade e muito mais.

Voltemos um pouco ao termo ecologia para percebermos algumas relações interessantes. Muito já se falou da aproximação dos termos ecologia e economia, mas nunca é demais lembrar. Numa rápida análise das palavras economia e ecologia, muito comuns no vocabulário cotidiano, pode-se concluir que as práticas ambientais, que associam estes dois termos são na verdade princípios de gestão de uma visão competitiva.

Tanto a palavra ecologia quanto a palavra economia possuem o radical eco, (do grego oikos), que significa casa. Então Ecologia é o estudo/conhecimento “logia”, (logos) da casa, enquanto economia é a “norma, costume, regra, lei” (nomos) da casa, ou seja, algo como administrar a casa. Economia é a regra da casa e ecologia é o conhecimento da casa. Portanto, a grosso modo, para se ter uma boa economia, uma boa regra ou norma, é preciso conhecer.

Pensando no empreendimento turístico, ou qualquer outro, só é possível ter uma gestão correta se você tiver o conhecimento correto das características do seu negócio, no caso da gestão sustentável, só conhecendo o lugar e as implicações ambientais que o negócio possui, pode-se administrar.



2.1. As **dimensões** contemporâneas

Turismo sustentável

No turismo, a perspectiva sustentável nos faz refletir de maneira bem particular, pois os ambientes que passam por um processo de turistificação, expõem suas fragilidades intrínsecas, as quais estão demonstradas na beleza e nas tradições resguardadas. Este é o dilema central do turismo, como proceder de forma equilibrada em relação às comunidades e aos lugares, visto que seu desenvolvimento depende de alguma forma dos impactos da prática turística. Pensando neste dilema e estendendo estas preocupações, em 1999 a Organização Mundial do Turismo lança seu Código de Ética Mundial do Turismo, que tem em seu Artigo 3 uma referência clara à preocupação com a sustentabilidade. Segue abaixo o que diz o documento:

Artigo 3 do Código de ética Mundial do turismo

O TURISMO, FATOR DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- 1.** Todos os agentes de desenvolvimento turístico têm o dever de proteger o meio ambiente e os recursos naturais, com perspectiva de um crescimento econômico constante e sustentável, que seja capaz de satisfazer eqüitativamente as necessidades e aspirações das gerações presentes e futuras.
- 2.** As autoridades públicas nacionais, regionais e locais, favorecerão e incentivarão todas as modalidades de desenvolvimento turístico que permitam preservar recursos naturais escassos e valiosos, em particular a água e a energia, e evitem no que for possível a produção de resíduos.
- 3.** Procurará distribuir no tempo e no espaço os movimentos de turistas e visitantes, em particular por intermédio das férias remuneradas e das férias escolares, e, equilibrar melhor a frequência com a finalidade de reduzir a pressão que exerce a atividade turística no meio ambiente e de aumentar seus efeitos benéficos no setor turístico e na economia local.
- 4.** Se concederá a infra-estrutura e se programarão as atividades turísticas de forma que se proteja o patrimônio natural que constituem os ecossistemas e a diversidade biológica, e que se preservem as espécies em perigo da fauna e da flora silvestre. Os agentes do desenvolvimento turístico, e em particular os profissionais do setor, devem admitir que se imponham limites à suas atividades quando as mesmas sejam exercidas em espaços particularmente vulneráveis: regiões desérticas, polares ou de alta montanha, litorâneas, florestas tropicais ou zonas úmidas, que sejam idôneos para a criação de parques ou reservas protegidas.
- 5.** O turismo de natureza e o ecoturismo se reconhecem como formas de turismo particularmente enriquecedoras e valorizadoras, sempre que respeitem o patrimônio natural e a população local e se ajustem à capacidade de carga dos lugares turísticos.



Nota-se claramente uma preocupação da OMT com os limites de utilização das localidades turísticas, visto que é neste ponto que reside o maior problema em relação à garantia de perenidade da própria atividade. Manter os lugares belos e atrativos é basilar e intimamente ligado à sustentabilidade. Não há como inventar um novo lugar depois que se degrada; portanto a conservação ambiental, a valorização cultural e a justiça social são inerentes ao desejo do turista.



Para saber mais
No link abaixo, você pode baixar o texto integral do Código de ética mundial no turismo.

www.uff.br/entrettere/index_files/codigo_de_etica_mundial.doc

Um turismo sustentável não se posiciona contra qualquer modelo de crescimento, no entanto busca continuamente encontrar alternativas para os problemas de mal-uso de recursos naturais e para o relacionamento com todas as populações humanas envolvidas. Entende-se que há um limite para a ação do turismo nos lugares e estes limites precisam ser pensados no médio e longo prazo.

Assim, parte-se do princípio que uma gestão sustentável deve ser economicamente vantajosa, considerando de forma muito explícita os aspectos relacionados a uma temporalidade específica. No longo prazo, as decisões ambientais devem gerar lucros e receitas adicionais ao seu empreendimento, de modo que possam ser direcionadas para a manutenção da dinâmica turística.

Por outro lado, no processo da gestão turística sustentável dos lugares, não se imagina conter simplesmente o crescimento econômico, voltando apenas à atenção para a conservação dos ambientes naturais em si. Vejamos em rápidas palavras, o que efetivamente podemos pensar quando se trata do universo envolto na prática do turismo sustentável, vejamos ao menos as cinco dimensões mais evidentes:

As duas primeiras, já citadas neste texto e muito divulgadas e ventiladas pela mídia:

- Um olhar para a solidez econômica do negócio ao longo do tempo;
- Preocupação evidente com a conservação dos ambientes naturais, visto que é foco de extrema relevância direta ao turismo.

Além destes dois elementos mais citados temos ainda:

- Necessidade de promover um pensamento que valorize as especificidades culturais;
- Proporcionar uma dinâmica que fortaleça a equidade social;
- Promover entendimento político entre os atores envolvidos.



É essencial que se desdobre para atender as necessidades humanas, entendendo para muito além da aquisição de bens. No balanço das atividades, precisa-se voltar para os ganhos e as perdas de todos envolvidos no lugar turístico, como uma lei de sobrevivência do próprio negócio.

Quando se chama a atenção para a cultura, para as desigualdades sociais e para a dimensão política entende-se que num lugar turístico percebe-se todo o desdobramento característico da sociedade. O dilema da sustentabilidade no turismo está claramente ligado à capacidade dos lugares em se articular com estas dimensões vitais para a durabilidade de qualquer ação.

Cada hotel ou pousada necessita descobrir como desenvolver economicamente sem reproduzir os grandes problemas sociais evidentes na sociedade padrão. E estas preocupações se referem ao interior de cada PMH e também em seus arredores. Na medida em que se tem maior densidade de pessoas e aumento no fluxo de mercadorias e serviços, cabe àqueles que trabalham no turismo ficarem atentos para o surgimento dos descompassos estruturantes do lugar que podem levar a perda da qualidade da experiência do visitante.



Para saber mais
Uma ação sustentável precisa estar vinculada a um Plano de Sustentabilidade que pode ser entendido como um resultado prático de uma política de sustentabilidade, e de um roteiro operacional. Um plano deve ter claro suas metas e seus objetivos, deve criar uma hierarquia de prioridades e ir atuando em cada setor do seu negócio.

Existem vários programas de sustentabilidade no mundo, voltados para meios de hospedagem - com manuais e orientação. Monte sua estratégia pessoal, siga o caminho que te agrade.

Veja estes exemplos:
Guia de sustentabilidade para meio de hospedagem do grupo Santander.
http://sustentabilidade.bancoreal.com.br/biblioteca/Documentos/Guia%20de%20Sustentabilidade_final.pdf

Manual de sustentabilidade da Freeway operadora:
<http://www.freeway.tur.br/editor/web/verpagina.asp?cod=268&codm=0&lang=>



3. Mercado de turismo **sustentável**

no mundo: **abrangência,**
experiências e particularidades.

Turismo sustentável passou a ser uma marca de vários programas e políticas públicas no mundo inteiro. Muitos são os projetos públicos e privados que abordam a sustentabilidade em seus objetivos e finalidades. Mesmo com certa divergência conceitual e críticas sobre o discurso da sustentabilidade é possível dizer que no mercado se tem interesse real em relação à inserção de práticas que visam ser duráveis.

A cada momento e de forma cada vez mais intensa aparecem nas empresas e nos órgãos públicos, mecanismos de gestão que possuem uma intenção sustentável real. O espírito de novidade parece já ter ido embora, o que se faz hoje é um processo sólido de efetivação sustentável.

Algumas entidades globais do Turismo, como a OMT (Organização Mundial do Turismo) e a WTTC (World Travel & Tourism Council - Conselho Mundial de Viagem e Turismo) já possuem indicadores e projetos destinados à orientação sustentável. A WTTC, entidade formada pelos empresários do turismo no mundo, desenvolveu um programa denominado Turismo para o amanhã, que oferece um prêmio para as corporações, empresas e destinos que desenvolvem ações de responsabilidade sócio-ambiental.

A OMT possui vários programas e iniciativas com foco em sustentabilidade como:

1. Alterações Climáticas e Turismo;
2. Código de Ética Mundial para o Turismo;
3. Proteção das Crianças no Turismo;
4. Iniciativa de Operadores de Turismo para o Desenvolvimento;
5. Turismo Sustentável (TOI);
6. Turismo Sustentável - Eliminação da Pobreza (ST-EP);
7. Observatório Global sobre Turismo Sustentável (GOST).

São projetos e ações que orientam as sociedades globais sobre as tendências e obrigações empresariais, que devem ser observadas pelos empresários como oportunidades e não como obrigação e regras a cumprir. No fundo é um deliberado comprometimento real e incontornável.

A TUI, uma das maiores empresas de turismo do mundo, também possui seus programas e relatórios de responsabilidade sócio-ambiental. Não é apenas um projeto isolado, são ações perenes que visam à consolidação das práticas sustentáveis de forma ampla.

Pode-se dizer, no entanto, que ainda paira uma questão. Será que estas instituições e empresas estão se dedicando por pura responsabilidade com o planeta?



A resposta é não!

Apesar de a sustentabilidade fazer parte dos novos conceitos de turismo, isto ocorreu, de fato, em função de razões econômicas. Posicionamento, imagem, interesse do consumidor, alto retorno para a marca são com certeza motivações mais convincentes para a maioria dos empresários do que efetivamente transformar e participar de um mundo melhor. É nutrido pelo sentido de ser uma empresa também durável que se investe em sustentabilidade.

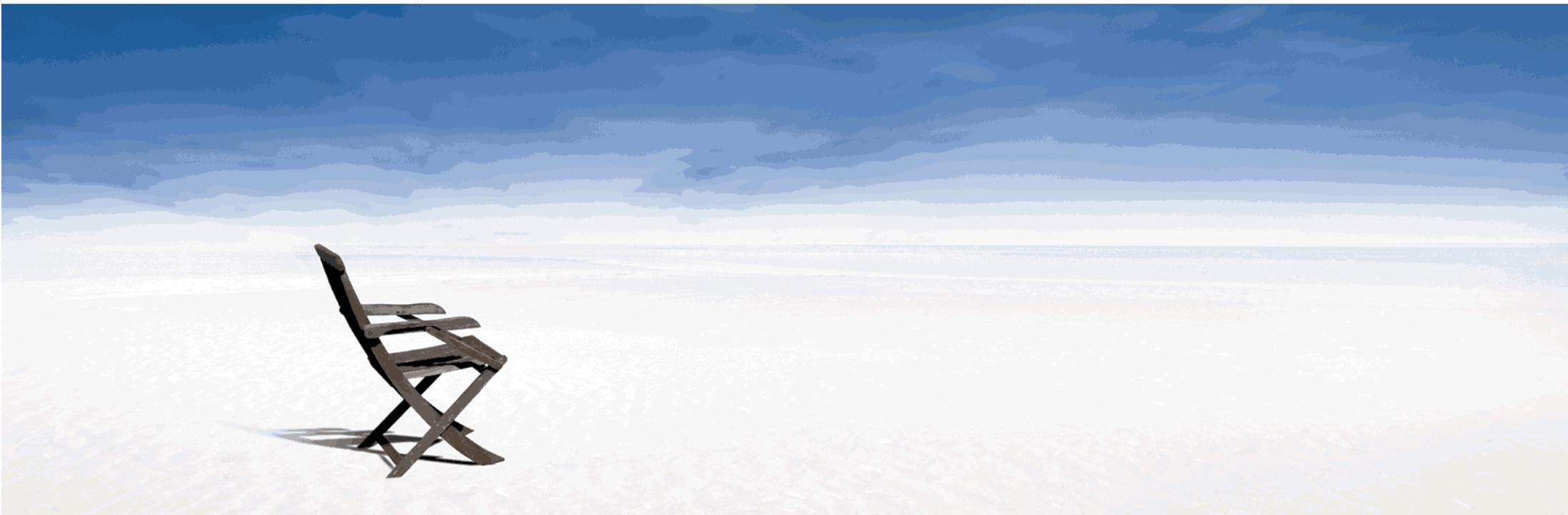
No Brasil a busca não é menor e iniciativas semelhantes são criadas. A mais evidente é o lançamento da Norma de Turismo Sustentável "ABNT NBR 15401:2006 - Meios de hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade", a partir de um estudo feito pelo IH Instituto de Hospitalidade em parceria com o Sebrae e com o apoio do MTur. Esta norma brasileira foi debatida com a sociedade e validada no INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) e ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e consiste, antes de tudo, num instrumento para orientar os empresários na busca pela certificação em sustentabilidade. É um passo decisivo e vital para qualquer iniciativa desta natureza.



Trocando em miúdos
Apresentação da ABNT NBR 15401:2006

Esta Norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que possibilitam planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas. Neste sentido, esta Norma estabelece requisitos objetivos que podem ser verificados, seja para fins de certificação seja para os empreendimentos efetuarem auto-avaliações fidedignas e comprováveis.

Pela importância do surgimento da norma não podemos deixar de citar a Pousada Canto das Águas em Lençóis na Bahia, primeiro hotel certificado do Brasil. Não se trata de uma missão fácil como veremos, tanto que ainda são poucos os empreendimentos que conseguiram a certificação, mas já podemos dizer que o Brasil está no caminho certo para o futuro e a sustentabilidade do turismo nacional.



Para saber mais

Site da WTC denominado turismo para o amanhã.
<http://www.tourismfortomorrow.com/>

Site da OMT

<http://www.unwto.org/sdt/index.php>

Site da TUI

<http://www.tuitravelplc.com/tui/pages/sustainabledevelopment>
Site da Pousada Canto das águas <http://www.lencois.com.br/>

Site da ABNT

<http://www.abnt.org.br>



4. Implementando boas práticas visando a sustentabilidade

Antes de falarmos do processo efetivo de implementação de ações que garantam a sustentabilidade do Pequeno Meio de Hospedagem, vamos trazer uma sigla muito conhecida no mundo do trabalho. O Ciclo PDCA (sigla baseada no inglês Plan-Do-Check-Act), é, de forma bem resumida, o processo interno de qualquer empresa de Planejar, Executar, Verificar e Agir.

4.1 O “Clico PDCA”

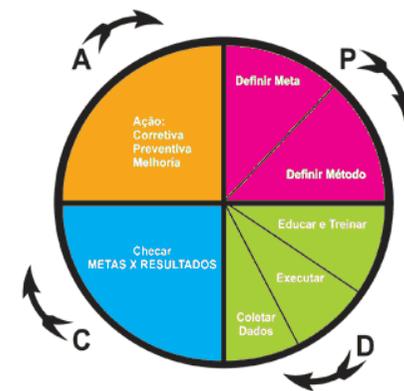
Plan (planejamento): estabelecer os parâmetros que norteiam as atividades, com a definição da missão, da visão da empresa ou instituição, estabelecer as metas, os procedimentos e os processos necessários para se chegar aos resultados esperados.

Do (execução): realizar, executar as atividades propriamente ditas, tendo inicialmente a aplicação de procedimentos que preparem a equipe e forneçam as condições para alcançar cada meta definida.

Check (verificação): monitorar e avaliar os resultados alcançados e confrontá-los com os definidos durante o planejamento, é o momento também de consolidação das informações e produção de relatórios.

Act (ação): Agir de acordo com o avaliado e de acordo com os relatórios, pode-se nesta etapa definir nos planos de ação, visando a melhoria da qualidade de cada ação, aprimorando a execução e corrigindo eventuais falhas.

No gráfico abaixo temos uma sistematização do que seria o ciclo PDCA:



Como em qualquer ciclo, quando uma volta no ciclo se completa, pode-se dizer que a empresa está subindo um degrau e alcançando novo patamar de competitividade e sustentabilidade.

Como a idéia é que o processo se torne um movimento contínuo, a cada nova volta objetivos maiores e metas mais complexas são traçadas e resultados cada vez mais expressivos são alcançados. Lembrando sempre que o ciclo PDCA precisa ser pensado desde as ações mais cotidianas e banais até as esferas mais refinadas da gestão de uma empresa.

Vejamos agora alguns elementos fundamentais para uma gestão sustentável de um pequeno meio de hospedagem a partir da inspiração vinda do ciclo PDCA.



Para saber mais

Texto sobre o ciclo PDCA
<http://www.isssbrasil.usp.br/pdfs2/ana.pdf>
Link com vários textos sobre o assunto
<http://www.docs-finder.com/ciclo-pdca-e-a-gest%C3%A3o-de-pessoas.html>

4.2 Aspectos ambientais

4.2.1 Gestão da Água

De forma geral, podemos dizer que a gestão da água é fundamentalmente um mecanismo de implementação de ações para tornar o uso mais eficiente, de maneira que o PMH reduza o consumo e o desperdício de água e melhore estes quesitos evolutivamente a partir de ações contínuas.

A gestão das águas é um desafio global, desta forma ela passa a ser entendida como uma responsabilidade e um dever de todos. Nos negócios de turismo e em especial dos meios de hospedagem, água é um componente que interfere na rentabilidade do negócio de maneira direta.

Por estes motivos a gestão correta das águas serve à imagem e a economia do empreendimento, além de ser um ponto fundamental na busca pela certificação e imagem do pequeno meio de hospedagem.

O consumo “per capita”, o uso das águas das chuvas, armazenamento, redução de lavagens de roupas de banho, equipamentos econômicos são temas de extrema relevância para o cotidiano de um PMH. Abordaremos agora Gestão da Água, a partir da aplicação do Ciclo PDCA, procurando mostrar caminhos e opções para a busca de uma gestão sustentável.

Plan - Planejamento - definição do conceito, de metas e modelo de aferição
No Planejamento da gestão das águas propomos uma análise considerando três grupos de ações:

- A)** Equipamentos e Redução do Consumo;
- B)** Reaproveitamento e Armazenamento;
- C)** Comunicação com os hóspedes.

A) Redução do Consumo e Equipamentos

No consumo de água, segundo a Norma da ABNT NBR 15527-1: 2004, precisa-se observar a relação consumo/cliente/noite, ou seja, o cálculo formado pelo volume de água do mês, dividido pela quantidade de noites do mês, dividido pelo número de hóspedes por noite (Volume Consumido/número de dias do Mês/pessoas por noite).

Com este cálculo temos um parâmetro de consumo da pousada por hóspede. Você vai notar que nos meses de baixa ocupação, o consumo “per capita” é maior, tendo em vista que a demanda fixa (jardim, grama, piscina, etc.) se mantém. Outro aspecto a ser observado é o período da medição e as características da pousada ou hotel. Nos meses de seca, o consumo aumenta, principalmente nos empreendimentos com grande área ajardinada.

Durante o planejamento deve se traçar algumas metas em relação ao consumo e a partir de uma avaliação da média aferida ao longo dos anos, verificar a possibilidade de redução. No caso do consumo, a norma da ABNT preconiza o monitoramento e documentação, portanto o fato de você criar um procedimento de medição e análise mensal já te colocará apto a fazer uma auditoria, mas você deve ter um programa de metas de redução permanente.



Quanto ao Paisagismo

Apesar de importante na ambientação de pousadas e hotéis, a escolha do paisagismo deve levar em conta a questão econômica, portanto, a partir de projetos que tenham o conceito de conservação e adequação regional. Plantas nativas devem ter preferência, pois vão desenvolver menos doenças e ajudarão a manter a integridade visual da paisagem.

1. As gramíneas são as grandes vilãs. As gramíneas mais delicadas demandam mais água, já as gramíneas mais rústicas podem ser mantidas com menor quantidade de água. Porém, em se tratando de turismo há certa imposição de mercado em relação à adoção de gramíneas mais delicadas, que supostamente demonstram uma estética moderna e sofisticada. Use gramíneas mais rústicas e esclareça o motivo sustentável. O consumidor certamente vai compreender. Use pisos combinados com areia, cascalho ou seixo rolado para reduzir a área de gramínea.

2. Implante tecnologia de irrigação. Ela reduzirá consumo de água e mão de obra. Jardim aguado com as mãos consome muito mais recursos. Sistemas de micro aspersão e gotejamento podem ter efeito muito bom do ponto de vista paisagístico, além de reduzir em muito seu consumo de água. O horário ideal é no final de tarde, pois há maior aproveitamento de água, com a redução da evaporação, garantindo maior utilização pela planta.

3. Utilize plantas nativas da região que demandem menor necessidade de irrigação, que sejam do ecossistema local, e que por consequência tenha seu ciclo vital compatível com o regime de águas. Aproveite a estética destas plantas, e pense um paisagismo que manterá um visual agradável mesmo na seca. Irrigação, que sejam do ecossistema local, e que por consequência tenha seu ciclo vital compatível com o regime de águas. Aproveite a estética destas plantas, e pense um paisagismo que manterá um visual agradável mesmo na seca.

Quanto aos Sanitários

Existe hoje no mercado uma série de equipamentos (chuveiros, torneiras e sistemas de irrigação) que economizam água. As escolhas destes equipamentos geram economia em médio prazo, e principalmente reduzem sua necessidade de armazenamento já no primeiro momento. Quanto aos Sanitários

1. As torneiras devem ter o bico com arejador, que propicia a sensação de maior vazão e chega a economizar cerca de 50% no uso. Para torneiras de acesso público recomenda-se a torneira de fechamento automático, pois garante um uso racional, por fechar após um tempo determinado.

2. Para os Chuveiros, os que possuem sistema aerado também propiciam economia e garantem o conforto, e a sensação de prazer. O banho nos hotéis e pousadas são referências de qualidade da estadia e o consumo de água é enorme neste quesito.

3. As válvulas de descarga, sejam de caixa acoplada ou de descarga direta já possuem modelos com vazão de 3 e 6 litros, para dejetos sólidos ou líquidos.

4. A escolha do registro para sistemas de águas aquecidas por sistema central é um dos maiores fatores de economia de água. Nos chuveiros, o sistema de aquecimento central pode aumentar em 100% o consumo em função do tempo necessário ao ajuste da temperatura certa, ou em função da espera da chegada da água quente. Portanto se você quer economizar energia com sistemas de aquecimento solar, escolha os misturadores de mono comando, pois irá reduzir o tempo de mistura. Coloque o retorno do sistema, de forma que a água sempre se mantenha aquecida na tubulação, evitando que a torneira se mantenha aberta na espera da água quente.

Para saber mais - <http://www.banhoeconomico.com.br/down/ci160409.pdf>



B) Reaproveitamento e Armazenagem

O reaproveitamento de água já foi um problema do ponto de vista técnico para as pousadas e hotéis com dificuldades para definir os equipamentos e tecnologia correta e tipologia do consumo. Mas hoje em dia, numa pousada ou hotel, passou a ser um componente econômico, principalmente para empreendimentos que possuem grandes áreas de paisagismo.

O consumo de água durante os banhos em hotéis e pousadas é diferente em relação aos banhos nas próprias moradias. O tempo do banho em pousadas e hotéis de negócio é bem maior que em uma residência e nas hospedagens voltadas para o lazer este tempo pode se estender ainda mais.

Para realizar o aproveitamento das águas são necessárias algumas soluções estruturais e técnicas. O primeiro passo será a divisão dos sistemas de coleta de esgoto em duas redes: água cinza e água marrom. A água cinza são as águas oriundas dos banhos e das torneiras dos banheiros e as água marrom são decorrentes dos vasos sanitários e pias das cozinhas. A diferença são os resíduos orgânicos gerados.

O volume de água cinza nos meios de hospedagem é muito maior e pode ser feito um tratamento que demanda menor custo. Já os resíduos de águas marrons devem ser feitos com o ciclo de fossas sépticas, com filtros ascendentes e zonas de raiz. Vejam os exemplos abaixo e pesquise na internet sobre os diversos modelos, depois consulte um especialista em saneamento para definir o modelo adequado para o seu PMH. O mais importante é você avaliar a possibilidade de, ao final do sistema, colocar um reservatório para armazenar e distribuir as águas para os usos alternativos. A água de reuso pode ser utilizada na irrigação e conforme a eficiência do sistema, até nos vasos sanitários, mas nos dois casos devemos ter uma rede de distribuição de águas também separada, tendo aquela que vem da Empresa de águas ou da cisterna e a outra que transporta as águas de reuso.

O reaproveitamento das águas das chuvas é mais fácil do que o da água cinza e permite o uso imediato para o jardim, mas deve ser armazenado de forma correta. Para tornar possível o reaproveitamento das chuvas deve se estruturar um sistema de calhas por todo o telhado, assim coletará as águas durante as chuvas e poderá usá-la nos jardins, pois sempre precisamos de água durante o período das secas, assim o sistema pode ser usado para os vasos sanitários e torneiras que ajudam na limpeza. Para que a água da chuva seja usada sem problemas, recomenda-se o uso de filtros de areia para evitar a sujeira dos telhados.

Tanto para o reuso da água cinza quanto para o reuso das águas de chuva o reservatório é fundamental, e recomenda-se que sejam reservatórios distintos para os dois tipos de água. O reservatório pode ser subterrâneo, ao nível do solo, com bombas para irrigação, ou podem ser mais elevados no caso das águas das chuvas, permitindo a disponibilidade de um sistema por gravidade para as torneiras. Nas regiões que possuem chuvas esparsas durante vários meses, o sistema de coleta de águas das chuvas podem fazer a diferença.

Veja as tabelas de consumo e faça suas contas:

CONSUMO POR PESSOA						
	RESIDÊNCIA			POUSADA		
	Vezes /dia	Litros/uso	Lt	Vezes /dia	Litros/uso	LT
Bacia Sanitária	4	6	24	3	6	18
	Minutos/dia	Litros/minuto		Minutos/dia	Litros/minuto	
Banho	10	18	180	20	18	360
Lavatório	5	10	50	5	10	50
	Total		254	Total		428

Fonte: http://www.bvsde.paho.org/bvsaidis/uruguay30/BR08519_Mierzwa.pdf



DO - Realizando o projeto, dicas e informações objetivas

C) Comunicação com Hóspedes

A comunicação com os hóspedes é a mola mestra do acerto das ações que visam à redução do consumo de água, dessa forma conhecer o perfil do hóspede é fundamental para o sucesso desta empreitada. A orientação para a economia de água na reutilização das toalhas é fundamental, mas ela deve estar acompanhada de condições para a guarda da toalha, com porta toalhas horizontais que permitam esticar a toalha entre um uso e outro. É sempre bom lembrar que o hóspede não pode ter grande dificuldade para aderir à política sustentável do hotel ou pousada.

Também se recomenda a colocação de comunicados suaves tais como. “esta pousada possui um programa de conservação de águas, colabore utilizando este recurso natural de forma consciente: desligue a água do chuveiro quando estiver ensaboando e durante a escovação dos dentes desligue a torneira. Para cada minuto desligado você economiza entre 10 e 6 litros respectivamente. A natureza agradece”.

Caso seu hotel ou pousada tenha tarifas baixas, você pode ser incisivo na comunicação, principalmente no banheiro a respeito do consumo de toalhas novas. Já nas pousadas com diárias em valor mais alto este comunicado pode ser mais discreto, pois o hóspede pode pensar o seguinte “o proprietário desta pousada pensa que me engana, cobra caro e quer que eu economize água para ele”. Para evitar o risco de ser mal compreendido trate deste assunto com muita discrição, informando a ele que você possui um programa de sustentabilidade e que está buscando certificação com a redução do consumo de água, energia e reaproveitamento de resíduos, e que você espera a colaboração de todos. É genérico, não ofende, mas informa “ser sustentável é chic”.

As dicas sugeridas acima são úteis e tem amplas chances de resultar em boa economia, mas é essencial que a instalação e a escolha definitiva sejam acompanhadas de engenheiro ambiental ou de profissional que reúna as condições técnicas, seja um engenheiro civil ou arquiteto.

Para a economia que depende do comportamento dos funcionários promova uma sensibilização permanente, mostrando os benefícios para eles. Uma pousada que gasta menos água deve ser mais eficaz na limpeza e deve usar menos produtos de limpeza, por consequência. Todo profissional quer se comprometer com o desenvolvimento da empresa, principalmente quando percebe claramente a influência do seu trabalho no alcance das metas. Dessa maneira, é interessante também recompensar sua equipe em função dos bons resultados.

Na compra dos equipamentos de sanitários, chuveiros e torneiras, procure fazer contas de longo prazo, avalie eficácia e durabilidade, evite comprar apenas observando o preço. Pense nos custos de manutenção e nos custos da água. As águas podem custar entre 5 e 10% do seu custo operacional e sua economia vai impactar no lucro.

O custo do metro cúbico de água no Brasil varia entre R\$ 1,75 e R\$ 5,00, podendo ser definido como valor médio R\$ 2,50 por metro cúbico (1000 litros). Numa economia real de 1000 litros por dia, o que para uma pousada é muito pouco, você pode pensar em investimento de R\$ 80,00 por mês na compra de equipamentos que visam economia. Verá que a diferença entre os equipamentos que economizam água não é muito alta em comparação aos de alto consumo, e você poderá efetivamente dizer que investiu na economia de água, porque você poderá comprovar.

Check - Avalie o resultado, monitore, compare

Para os sistemas de reuso e reaproveitamento você, pode optar entre sistemas alternativos e industrializados. Veja, pesquise na internet e depois contrate um profissional da área na hora de decidir e implementar. Escolha sistemas que possam ser monitorados. Observem dois tipos de ilustração de sistema de tratamento para reuso da água.

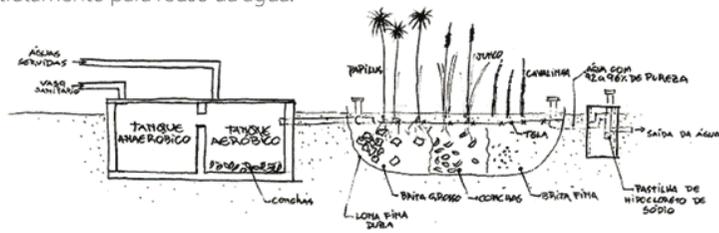


Ilustração de um sistema de tratamento para reuso de pequeno porte

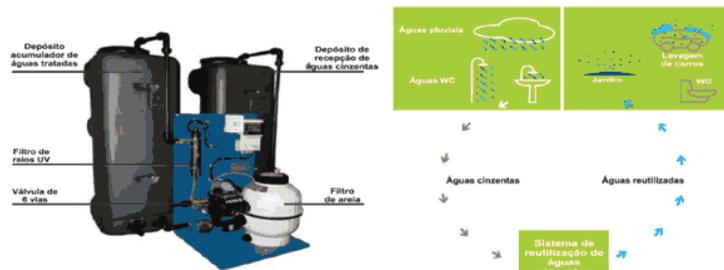


Ilustração de sistemas industriais para reuso com desinfecção em Ultra Violeta

É importante que você faça sempre uma checagem e uma avaliação dos resultados alcançados. Se você já possui uma pousada e pretende mudar de atitude é provável que conseguirá mostrar isto de maneira mais clara.

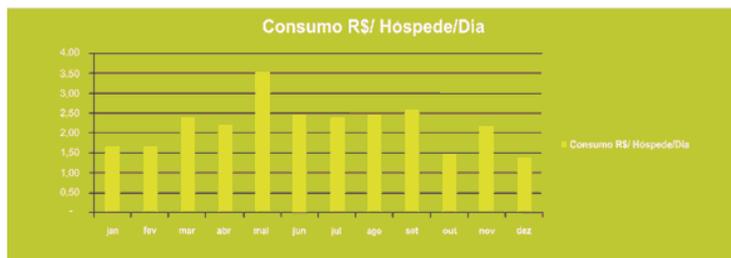
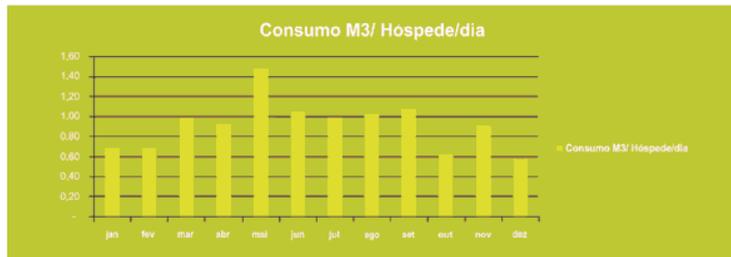
Pegue as contas de água dos últimos anos e monte a seguinte planilha:

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
MW	4	5	3	2	2,3	2,4	5	4	3,5	2,5	2,4	3
Valor R\$	1120	1400	840	560	644	672	1400	1120	950	700	672	840
Ocupação média mensal %	80	50	25	30	33	40	70	34	26	40	23	69
Número de Apartamentos	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Média de Hóspedes por apartamento	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Pessoas dia	10,20	12,00	6,00	7,20	7,92	9,60	16,80	8,16	6,24	9,60	5,52	14,40
Consumo KW/Hóspede/dia	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01
Consumo R\$/Hóspede/dia	1,94	3,80	4,67	2,59	2,71	2,33	2,78	4,88	5,24	2,43	4,06	1,94

• Pessoas dia é um calculo baseado na seguinte formula (Ocupação média X numero de apartamentos x média de pessoas por apartamento / 100)

• Consumo M3/Hóspede/Dia é um calculo baseado na seguinte formula (M3 x pessoas dia / 30)

É possível criar gráficos para orientar o planejamento de suas ações de continuidade e melhoria da gestão da água.



A partir destes gráficos apresentados podemos chegar a algumas conclusões.

Observe que nos meses de março, apesar do baixo consumo de água da pousada, o custo por pessoa foi alto, pois o consumo fixo se mantém enquanto o variável, decorrente do consumo de cada pessoa diminuiu. Mas na média o consumo per capita envolve o custo operacional, limpeza de toda a pousada, jardim, etc. Isto demonstra que nos meses de alta o aproveitamento da água é maior.

Outro fator que deve ser considerado é o regime de águas da região, porque na seca o consumo de água aumenta, mesmo com número menor de hóspedes. Por isso o recomendável para a gestão da pousada é criar indicadores mensais, ou seja, propor reduções mês a mês, ou no máximo na contabilidade do ano.

O olhar normativo

Na norma da ABNT NBR 15527: 2004, em relação à certificação em águas destacamos as seguintes orientações:

“O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de água e assegurar que o seu uso não prejudique o abastecimento das comunidades locais, da flora, da fauna e dos mananciais.

5.7.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de água de fontes externas e de fontes próprias.

5.7.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda e o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o "consumo fixo" e "variável".

5.7.3 O empreendimento deve planejar e implementar medidas que assegurem que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e proteção dos mananciais preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

As medidas devem incluir ações tais como:

- utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas)



Act - Ações de manutenção e permanência

- programas específicos como trocas não diárias de roupa de cama e toalhas;
- programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção com vistas à minimização das fugas de água. Devem ser mantidos registros dessas inspeções e reparos;
- a captação e armazenamento de águas pluviais; - preservar e revitalizar os mananciais de água”.

5.7.1 - Com a tabela apresentada acima você poderá controlar o consumo de águas mês a mês.

5.7.2 - Com os resultados existentes você pode estipular a redução do consumo per capita. Que podem ser alcançadas com o aumento da ocupação e a redução do consumo de água. Caso você utilize águas de captação própria, cisterna e poço artesiano, você deve instalar medidores, caso queira a certificação.

5.7.3 – É importante escrever as decisões para documentar e permitir a avaliação exata dos impactos positivos. Veja que as ações sugeridas não são complexas e devem ser realizadas no período estabelecido para as pousadas e hotéis existentes, para os novos empreendimentos recomenda-se a adoção imediata de tais medidas, pois elas não vão aumentar os gastos para o empreendedor.

Depois de implementadas as novas práticas o desafio é manter uma atuação rigorosa e metódica em relação às ações diárias adotadas. Uma sugestão é definir o dia da água em cada mês de forma a fazer a checagem de todos os procedimentos e a medição necessária. Neste dia, todos os funcionários podem ficar responsáveis por uma ação da lista de checagem (check list) e ao final fazer o repasse a todos.

A documentação dos procedimentos e resultados faz com que o empreendimento salte da categoria de bem intencionado para profissional. As normas estão focadas na documentação e apresentação dos resultados interna e externamente. Esta exposição das informações ajuda na permanência dos programas, pois compromete todos os projetos de imagem e postura da empresa.

4.2.2 Gestão da Energia

Gestão de energia significa identificar e implementar ações para tornar o uso da energia mais eficiente, de maneira que o PMH reduza o consumo e o desperdício de energia e melhore estes quesitos ininterruptamente a partir de ações contínuas.

O consumo de energia é hoje o mais importante tema de interesse global, pois seus impactos não possuem fronteiras e não são restritos a quem usa, mas atingem toda a humanidade. Este consumo sempre foi diretamente proporcional ao nível de desenvolvimento de uma sociedade, ou seja, quanto mais desenvolvida maior o consumo de energia.



Além dos selos de economia é importante acertar o dimensionamento dos aparelhos de ar condicionado. Um aparelho subestimado, ou seja, com potência abaixo do indicado pelos cálculos para a definição de BTU´s vai gastar mais energia. Apesar do consumo do aparelho ser menor em KW/H ele vai ficar mais tempo ligado e não vai acionar o dispositivo que desliga quando atinge a temperatura desejada. Além disso, o hóspede vai deixar o ar ligado quando sai pois sabe que o aparelho demora para esfriar o quarto.

O economizador, dispositivo que economiza energia com o desligamento da rede elétrica do quarto, tem seus pontos positivos, mas sua instalação deve ser bem planejada. O economizador de cartão rígido pode ser substituído por qualquer peça de mesmo formato, até um cartão de visitas pode ficar no lugar. Isto ocorre quando o hóspede quer deixar o ar ligado para poder retornar com o quarto em bom estado térmico.

O ideal são os novos sistemas que possuem sensor de presença interna, que desliga os equipamentos quando verifica que não existem pessoas no quarto e o aciona quando se abre a porta. É discreto e não precisa ser informado. Custa mais caro, mas no longo prazo tem-se mais economia, principalmente para destinos com média de temperatura muito alta.

O revestimento e a laje da construção são itens muito importantes na economia de energia. A estabilidade térmica da obra garante um menor uso do ar condicionado e maior eficiência do mesmo. Hoje em dia os usos de lages de isopor garantem uma obra mais leve e uma térmica mais eficaz. O uso de material sintético pode desagradar algumas correntes de pensamento da discussão ambientalista, mas na prática você estabiliza termicamente o seu ambiente e no longo prazo você tem um ganho energético.

Lages de cerâmica e ou forros sempre trazer mais calor ao ambiente e também consomem recursos naturais. Insolação é um dos vilões da arquitetura sustentável. Uma vista maravilhosa para o por do sol implica em ambientes quentes, pois onde a vista vai ao longe o sol vem e entra na edificação.

O equilíbrio entre a vista e a proteção do sol pode ser um fator decisivo no consumo de energia. Aposte nas sombras para proteger as janelas, deixe o calor do lado de fora.

Proteger do sol é um recurso para destinos ao norte do paralelo 25, latitude sul. Para os destinos de clima frio a teoria é exatamente o contrário, vire sua janela para o sol para economizar no aquecedor no inverno.

Outro aspecto é combinação entre luminosidade e espaço íntimo. Uma boa iluminação natural, protegida do sol, pode economizar muito em iluminação. Para resumir, arquitetura é tudo em relação ao consumo de energia.



Para saber mais

Vejam algumas idéias

http://www.jeronimo.com.br/internas/sub_mono/capitu03.htm



A redução do consumo de energia nos equipamentos industriais de uma pousada tais como os da cozinha, lavanderia, bomba da piscina, devem seguir os mesmos princípios de compra, ou seja, optar pelos que possuem selos de economia o mais próximo de "A". Outra dica importante: não economize na fiação, uma fiação sub-dimensionada gasta mais energia além de provocar falhas nos equipamentos.

Dependendo da escala de suas demandas compre os equipamentos certos. Exemplo: se você usa forno elétrico esporadicamente, não compre um forno grande, pois vai gastar muita energia para aquecê-lo. O segredo da economia nos equipamentos industriais é sua adequação à demanda. O erro de cálculo é danoso para o consumo.

Aquecimento de água é um ponto importante. A troca do chuveiro pelo aquecimento solar tem que ser feita na sua melhor forma, sob pena de você ver o consumo de água dobrar. Como já dissemos no item de conservação de água, os registros devem ser monocomando e deve-se instalar um sistema de retorno para evitar que a espera pela água quente dobre o consumo de água.

Iluminação

Iluminação é a parte visível da energia, é onde associamos o uso de energia ao nosso dia a dia. Hoje temos muitas opções para reduzir o consumo na utilização das lâmpadas corretas. As lâmpadas incandescentes ainda são as melhores no quesito iluminação cênica. Para áreas de alimentação, onde a gastronomia faz a diferença, é muito difícil fugir das lâmpadas Halógenas pela dramaticidade e fidelidade da luz. Com exceção destas de uso para valorização de produtos alimentícios, devemos evitar ao máximo as lâmpadas de caráter incandescente, pelo alto consumo de energia.

Devemos combinar entre as lâmpadas fluorescentes e as lâmpadas de LED.

O consumo é muito diferente, assim como são diferentes os preços e a durabilidade. É importante considerar que para uso da tecnologia LED é necessário consultar um especialista e verificar se suas instalações estão corretas e protegidas, pois o custo de manutenção é alto para o caso de queima de lâmpadas. A escolha das lâmpadas é essencial, pois as informações não representam exatamente a mesma coisa. Vejamos: 25w em uma lâmpada incandescente pode significar 8w em uma lâmpada fluorescente e apenas 1w numa lâmpada de LED. Veja o gráfico de consumo:

	LED	INCANDESCENTE	FLUORESCENTE
POTÊNCIA (por lâmpada, em wats)	7 WATTS	40 WATTS	9 WATTS
CONSUMO DE ENERGIA (em kwh)	0,007	0,04	0,009
VIDA ÚTIL (em horas)	50 000	1000	10 000
PREÇO (MÉDIO, EM REAIS)	120	1,50	10

Pode-se verificar que as lâmpadas em LED não são muito competitivas para iluminação utilitária, vinculada com atividade de trabalho, mas já na iluminação cênica são bem eficazes.



DO - Realizando o projeto, dicas e informações objetivas



Redução do consumo

Atitude é a palavra chave. Fazer com que todo hóspede, funcionário, fornecedor diminua o consumo de energia é um desafio permanente. Esse estímulo deve ser feito com a comunicação dos objetivos da empresa em reduzir o consumo de energia. Humor, dados na recepção, dicas nos quartos e procedimentos da equipe, darão coesão e persistência nas ações. Vejam estes exemplos:

- Dividir os interruptores em blocos que te permita desligar parte da iluminação após a meia noite, sem a pousada ficar escura é uma ótima estratégia.
- Reunir maior volume de roupas para lavar e passar todas de uma vez.
- Desligar o ar condicionado quando os ambientes atingem temperatura ideal já próximos do final do dia;
- Verificar se os hospedes deixam o ar condicionado ligado e desligá-lo.

Fazer acontecer é uma questão de decisão superior e envolvimento da base da equipe. A conversão sustentável de uma pousada ou hotel é muito complexa, no entanto é possível e viável, pois todos sabemos que uma pousada renova em média a cada 07 anos seus equipamentos, então nesta hora comece a mudança por equipamentos ecoeficientes.

Nas posturas, que em nosso entendimento consegue resultados mais efetivos, é importante ter foco no comportamento, é muito importante planejar cada uma das ações de maneira a garantir que a execução possa ser viável e permanente, visando sempre metas pré-definidas.

O custo de energia é muito alto nos meios de hospedagem e é muito importante reduzi-lo, pois pode representar algo entre 5% e 15% do gasto de um empreendimento. O que impacta diretamente no lucro.

A comunicação com o hóspede pode render boas economias, mas é preciso ficar claro os aspectos ambientais. A percepção dos hospedes sobre a possibilidade de o empreendimento falar em sustentabilidade só para economizar na conta é uma realidade, por isso é sempre importante mostrar as atitudes que o empreendimento já tomou e pedir o apoio e a colaboração de cada um.

Mostre que você investiu em equipamentos ecoeficientes, que está usando lâmpadas de menor consumo, que utiliza energias renováveis e então peça para que faça sua parte nos quartos, no ar condicionado e nas luminárias. Para a equipe, a economia pode ser estimulada com programa de conversão em gratificação, estipule metas e verá todos se esforçando para economizar.



Check - Avalie o resultado, monitore, compare

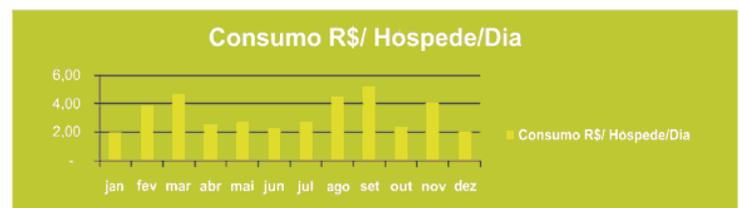
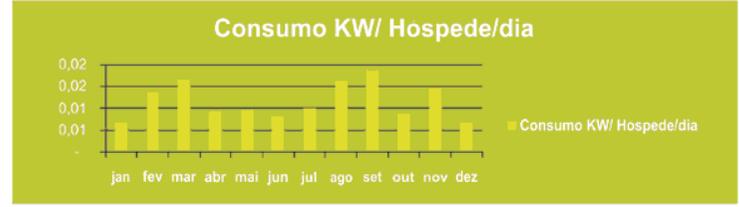
Se você já possui uma pousada e pretende mudar de atitude é provável que vai conseguir mostrar isto de maneira mais clara.

Pegue as contas de energia dos últimos anos e monte a seguinte planilha:

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
MW	4	5	3	2	2,3	2,4	5	4	3,5	2,5	2,4	3
Valor R\$	1120	1400	840	560	644	672	1400	1120	990	700	672	840
Ocupação média mensal %	80	50	25	30	33	40	70	34	26	40	23	60
Número de Apartamentos	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Média de Hóspedes por apartamento	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Pessoas dia	19,20	12,00	6,00	7,20	7,92	9,60	16,80	8,16	6,24	9,00	5,52	14,40
Consumo KW/Hospede/dia	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01
Consumo R\$/Hospede/dia	1,94	3,89	4,67	2,59	2,71	2,33	2,78	4,58	6,24	2,43	4,06	1,94

- Pessoas dia é um cálculo baseado na seguinte formula (Ocupação média X número de apartamentos x média de pessoas por apartamento / 100)
- Consumo MW/Hospede/Dia é um calculo baseado na seguinte formula (MW / pessoas dia / 30)
- Consumo R\$/Hospede/Dia é um calculo baseado na seguinte formula (M3 / valor R\$ / 30).

Você pode então optar por monitorar o consumo per capita do ponto de vista de energia consumida ou do valor para fins de cálculo de sua diária. É possível criar gráficos para orientar e permitir a visualização dos resultados e sazonalidade do consumo.



Após analisar seus números, crie metas dinâmicas, pois no início não vai ficar claro o que é impactante ou não, por isso a necessidade de séries históricas de consumo, pois o acompanhamento de longo prazo vai lhe permitir avaliar melhor. Se você tiver estes dados por muitos anos poderá avaliar os impactos de instalação de equipamentos (como lavanderias, fornos, etc.) e criar suas metas baseadas na experiência. Por isto mesmo a Norma ABNT NBR 15401:2006 é muito atenta aos procedimentos e documentação, base para a gestão sustentável.



O olhar Normativo

Vejam algumas das questões abordadas na Norma ABNT NBR 15401:2006:

5.6 Eficiência energética

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis.

5.6.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de energia (em quilowatts por hóspede/noite) de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis.

5.6.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda, o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o "consumo fixo" e o "consumo variável".

5.6.3 É recomendável que o empreendimento faça uso de fontes de energia renováveis, na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental. Dentre estas convém considerar o uso de tecnologia solar ou outras de menor impacto ambiental.

5.6.4 O empreendimento deve ter implementado um procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário.

5.6.5 Os procedimentos de aquisição de equipamentos e insumos que consomem energia (como lâmpadas, equipamentos de refrigeração, geladeiras e frigoríficos, fogões, aquecedores, lavadoras de roupa, etc.) devem incluir como critério sua eficiência energética e a possibilidade do uso de fontes de energia alternativas.

5.6.6 A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética;

5.6.7 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir o consumo de energia dos meios de transporte próprios e utilizados nas suas atividades.

5.6.8 O empreendimento deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e encorajar o seu envolvimento



Act - Ações de manutenção

e permanência

Depois de implementadas as ações, o desafio é manter uma atuação rigorosa e metódica com as práticas adotadas. Uma sugestão é definir o dia da energia em cada Mês de forma a fazer o check de todos os procedimentos e a medição necessária. Neste dia todos os funcionários podem ficar responsáveis por uma ação e ao final fazer o repasse a todos e a documentação dos procedimentos.

A documentação dos procedimentos e resultados faz com que o empreendimento salte da categoria de bem intencionado para profissional. As normas estão focadas na documentação e apresentação dos resultados interna e externamente. Esta exposição das informações ajuda na permanência dos programas, pois compromete todos nos projetos de imagem e postura da empresa.

Para saber mais

<http://www.abraceoplaneta.com.br> •
http://www.escolovar.org/ambiente_reciclar.htm
<http://www.licenciamentoambiental.eng.br/3-rs-4-rs-e-5-rs/>

4.2.3 Gestão de Resíduos Sólidos

A discussão sobre os resíduos sólidos perseguiu nos últimos anos o caminho de expressões como Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Nos últimos tempos, outros termos foram incorporados como Repensar e Recusar. Os famosos "Rs" da gestão dos resíduos sólidos ou simplesmente "LIXO", conseguiram se consolidar no discurso e das práticas educacionais, empresariais e em demais instâncias da sociedade.

A Cultura do consumo exigiu de todos, atenção especial aos nossos descartes, pois a sedução das embalagens e a falsa praticidade que elas nos apresentam tem sido um dos nossos maiores desafios. Uma atitude séria em relação aos resíduos gerados é a única possibilidade de reversão do quadro atual e a maior responsável para atingir resultados positivos. As soluções já estão todas ao alcance do empresário de qualquer ramo de atividade e não é diferente quando pensamos nos pequenos meios de hospedagem.

No entanto você não pode ser comum ao tratar deste assunto, pois o risco de simplificar as soluções pode implicar em perda de qualidade. Por isso a proposta é andar sobre a linha tênue entre o uso consciente, o manejo dos resíduos e o atendimento sanitário e de qualidade.

Os resíduos sólidos são em sua maioria oriundos da área de alimentos e bebidas de um meio de hospedagem e é neste setor do seu empreendimento que vamos focar nossa atenção em busca de soluções práticas, exequíveis e mensuráveis. Seguindo a proposta deste manual vamos as etapas, lembrando sempre que o início "Planejamento", vai se tornando cada vez mais importante quando pensamos em resultados.



Plan - Planejamento - definição

do **conceito**, de metas

e modelo de **aferição**

A estratégia para os resíduos sólidos passa inicial e obrigatoriamente pelo uso mínimo de materiais, pela escolha dos produtos pensando nas embalagens, na definição dos alimentos e no modo de preparo e de produção de lixo. Este modelo de uso mínimo é baseado no seu planejamento de compras e cardápios. Muitas vezes optamos por alguns produtos porque são mais baratos, mas, no entanto vão gerar uma demanda muito grande na administração dos resíduos.

Na elaboração do cardápio você pode promover ações que trarão enorme vantagem e eficiência. Assim como, "não existe almoço grátis" e "tudo tem seu preço" a produção do lixo gera também gastos de duas naturezas. Primeiro o gasto do desperdício, pois você pagou o alimento por peso e ao jogá-lo fora está também jogando dinheiro fora. Depois o trabalho de gerenciar o lixo custa funcionário, espaço e tempo. Portanto a opção por reduzir o lixo é a primeira e a mais importante delas.

Um cardápio longo, com variedade grande de itens, com certeza vai gerar mais perda. Um cardápio pequeno, mas não customizado, ou seja, que não coincidem os itens nos pratos ofertados, demanda mais controle e gera também muito lixo. O cardápio tem que ser inteligente e pensar em pratos compatíveis com o mercado fornecedor local. Produtos que compõe muitos pratos permitem um aproveitamento maior e o risco de perda menor.

A compra de produtos já higienizados é outra opção, principalmente dos hortifrutigranjeiros. O alimento já higienizado gera menor lixo e ocupa menos espaço na geladeira, além de ter maior tempo de conservação. Folhas como alface, agrião, rúcula e as verduras de forma geral, podem ser compradas com embalagens higienizadas ou compradas à unidade direta dos produtores, que poderá se ocupar de reintegrar as aparas dos vegetais no seu terreno, na sua compostagem.

O café da manhã é o grande vilão dos meios de hospedagem, porque, via de regra, gera sobras enormes de frutas, embutidos e lácteos. Tantos os produtos que sobram nos pratos dos clientes quanto os produtos que perdem na própria mesa expositora determinam a maior dificuldade na gestão das perdas.

A opção pelo serviço à la carte pode ser um diferencial para o pequeno meio de hospedagem, e o custo que terá com a equipe, pode ser compensado com o aproveitamento dos alimentos. Desta forma, os lácteos, frutas e sucos podem ser servidos na hora, diminuindo em muito a perda e as possibilidades de contaminação.

Nas compras de materiais de limpeza os "refis" são uma realidade, ou seja, só pague pelo produto e não pela embalagem, elimine o problema já na compra, é o princípio da recusa de algo que não tem utilidade no empreendimento. A não utilização das embalagens combinado com a redução do resíduo de alimentos formam uma dupla muito eficaz na gestão geral dos resíduos gerados no PMH.

Após esta ação de recusar a compra de produtos em embalagens desnecessárias e de compra inteligente, temos um primeiro e mais importante passo dado, mas sempre teremos os resíduos, ou materiais a serem tratados. Para a reutilização e posteriormente a reciclagem dos materiais, o segredo está na organização da destinação final.



DO - Realizando o projeto, dicas e informações objetivas

A implantação do processo de reciclagem depende necessariamente da estrutura disponível, que é a base para o "fazer acontecer". A cozinha e a área de serviço devem estar suportadas por equipamento e espaços específicos para este acondicionamento dos materiais de forma organizada e eficiente.

A tipologia dos materiais tem uma relação direta com o tipo de consumo do seu empreendimento. Se você vende bebidas em lata, deve prever uma prensa de amassar latinhas, se você usa garrafas de vidro, pode se pensar em container de ferro com possibilidade de quebra do vasilhame para venda do vidro quebrado.

No quadro a baixo temos uma proposta básica para o acondicionamento de maneira a viabilizar o menor custo para a revenda ou reutilização:

Resíduo orgânico	Depositar em recipiente de plástico, rígido, com tampa.	Separe o material orgânico de suas embalagens, retire tudo, plásticos, papéis, arames e deposite o mesmo no recipiente. Você poderá entregá-lo a um interessado, um dono de criatório de animais ou horta, ou fazer sua própria compostagem. A compostagem pode ser feita em uma manilha de concreto, onde você vai depositar o material orgânico e cobri-lo com terra ou serragem.
	Apos o uso lave o recipiente, diariamente.	Ao completá-la, você retira a manilha e começa a colocar água no material orgânico acumulado, ao final de 04 meses este material estará pronto para o uso em hortas ou venda do húmus na própria pousada. Coloque a Manilha ao lado e comece outra compostagem e assim sucessivamente.

Latas	Depositar em recipiente plástico rígido ou de metal com revestimento de saco plástico.	O ideal é separar as latas de alumínio das demais, quanto mais as latas estiverem limpas melhor para efetuar a venda. Antes de jogá-las no recipiente despeje um pouco de água no seu interior, para evitar o cheiro ruim e os insetos. A instalação de um amassador de latas permitirá um maior aproveitamento do saco plástico para o acondicionamento.
Vidros	Depositar um recipiente plástico rígido ou de metal com revestimento de saco plástico.	Para evitar insetos e cheiro ruim, os vasilhames devem ser lavados antes de ir ao recipiente final. Os vidros podem ser guardados inteiros ou quebrados para a venda, mas o importante é estabelecer contato com o comprador, para que ele te oriente.
Papel	Depositar em recipiente de papel (caixas de papelão) ou de plástico rígido.	O ideal é acondicionar os papéis dobrados, separando os papéis secos dos usados para acondicionar alimento molhados. Os papéis que tiveram contato com os alimentos devem ser acondicionado em outro local, para garantir o reaproveitamento daqueles que estiverem secos. Os papéis guardados de maneira correta, ou seja, dobrados, ocupam menor espaço e são mais fáceis de manusear.
Resíduos finais	Depositar em recipiente de plástico rígido com revestimento de saco plástico.	Neste recipiente devem ir os restos dos sanitários, os papéis sujos, cinzas de cigarro e todo o material que não pode ser reciclado. A embalagem plástica que envolve o lixo deve ser resistente e ter sua capacidade respeitada. No caso dos hotéis de área rural, este é o lixo a ser incinerado.



Check - Avalie o resultado,

monitore, compare

A checagem da atuação da equipe na gestão de resíduos sólidos se dará pela própria equipe, monte um check-list de avaliação sobre a qualidade da separação e sobre o aproveitamento dos materiais. Se tiver como pesar alguns daqueles materiais e acompanhar o peso em relação ao número de hóspedes você poderá criar alguns indicadores.

Act - Ações de manutenção

e permanência

Ao longo dos anos você vai verificar e ajustar os pontos críticos. A escolha por fornecedores que possuem propostas de reciclagem, a compra de materiais que geram menor lixo, opção por produtos com refil, tudo isto passará a ser observado.

A cultura de reciclagem deve gerar receitas adicionais e conseqüentemente ser compartilhada com a equipe, que é a forma mais eficaz de motivar o time em busca de uma reciclagem 100%.



Chegando mais perto

- Fazer a compostagem do resíduo orgânico é uma ação muito bem avaliada pelos hóspedes e gera em alguns o interesse em ver o processo. A pergunta sobre o que fazemos com os restos dos alimentos do almoço, e café da manhã é recorrente e falar sobre a compostagem gera imagem positiva.
- Os papéis podem ser doados para instituições de caridade ou que trabalham com projetos infantis.
- As latas de alumínio podem ser acondicionadas pelos funcionários gerando um caixa extra ao final de períodos e estimula a equipe no projeto de reciclagem.



4.3 Aspectos Sócio-Culturais - Para que? Para quem? Porque?

4.3.1 Sensibilização da equipe de colaboradores e dos hóspedes.

Implementar ações de sensibilização, motivação e treinamento para equipe da pousada ou do hotel, de maneira que possam realizar ações de gestão da sustentabilidade é fundamental e não é uma tarefa objetiva, ela depende de dimensões cognitivas e emocionais, ou seja, depende de sensibilização.

Não se trata de impor condições ou seguir os modelos das grandes redes de hotelaria que se utilizam dos mecanismos corporativos de pressão, onde um profissional pode crescer frente a derrocada de um parceiro. Neste modelo o controle de comportamento é a base da ascensão profissional e certamente não se aplica ao pequeno meio de hospedagem.

Nos pequenos meios de hospedagem a mobilidade é pequena, os funcionários permanecem, geralmente, muito tempo na mesma função e mediante uma pressão podem simplesmente mudar de emprego. Envolver a equipe é o mais eficaz e garante solidez nas propostas sustentáveis.

Na divisão dos setores, coloque sempre um responsável por um tema, algo como o gestor das águas, gestor de reciclagem, gestor de energia e remunere os desempenhos individualmente para o gestor e coletivamente para o conjunto dos funcionários.

Se você reduzir o consumo e dividir os resultados econômicos com a equipe pode ter certeza que a mobilização vai ser mais eficaz, e você poderá se surpreender com uma economia no custo operacional e uma equipe motivada e atenta aos detalhes.

Para efeito das certificações, as reuniões e as planilhas de acompanhamento dos valores e dos indicadores podem gerar um método de cálculo e podem ser documentadas. Quanto mais documentado for o processo mais você se aproximará dos objetivos da certificação.

Local de trabalho, contratos, benefícios, tudo o que você fizer para os seus colaboradores deve ser pensado e discutido com eles. Às vezes você pode gastar em um programa que não terá o interesse do beneficiado. Crie na sua equipe de colaboradores um grupo para debater os benefícios. Já que você esta disposto a fazer algo, faça aquilo que seja do interesse da equipe. Não jogue esforço e dinheiro fora.

Fique sempre atento ao fato de existir benefícios que são incorporados ao salário, tenha uma boa orientação com um contador e peça a ele para estudar a legislação e os acordos coletivos da sua região. Fique atento aos acordos e a legislação pertinente à sua atividade, porque este comportamento poderá evitar problemas para que sua boa intenção com sua equipe não se transforme num problema trabalhista.



Chegando mais perto

Visite algum estabelecimento que tenha projeto de gestão de recursos naturais e política sólida de sustentabilidade. O método de "São Tomé", ver para crer, ainda é o mais eficaz para sensibilizar.



Os hóspedes devem ser informados de suas atitudes. Este é o ponto central de uma política interna voltada para a sustentabilidade. As certificações sempre vão cobrar mecanismos de transparência e comunicação externa. Não transforme isto num problema. Este é o grande momento de você sensibilizar seu hóspede a entrar no jogo. Ao apresentar seu propósito e seus resultados você já trará seu hóspede para o projeto, sem precisar falar como ele deve proceder.



Chegando mais perto:

- Desenvolva um folder para os quartos que fale de seus objetivos, propósitos e ações em sustentabilidade ou um quadro que possa ter maior durabilidade.
- Coloque materiais do tema no restaurante, e monte um quadro com os resultados.
- Prepare visitas aos locais de armazenamento e compostagem. Isso confere boa impressão e demonstração concreta e real das ações.

4.3.2 Comunidade local e tradição.

A noção de ambiente numa perspectiva contemporânea vai além da natureza reconhecida no verde e na beleza cênica. As expressões culturais e a sociedade em seu fluxo contínuo de pessoas e mercadorias, tornam-se indissociáveis quando pensamos em sustentabilidade.

Por isso mesmo uma pousada ou hotel sustentável deve ter uma postura muito próxima e digna em relação a comunidade que vive no lugar onde o turismo chegou. A comunidade local não pode ser vista apenas como um grupo de pessoas a se relacionar. É preciso ir além, é preciso envolver, promover e capacitar.

Numa abordagem sócio-cultural é necessário considerar que o trabalho com a comunidade deve ser visto como uma oportunidade econômica e não apenas uma oportunidade para ser ou mesmo “parecer” sustentável. Algumas atitudes podem baixar seu custo operacional, agregar valor a sua imagem e tornam a operação mais eficaz, e ao mesmo tempo determinam um compromisso sociocultural.

“Implementar ações que contribuam para o reconhecimento, a promoção e valorização do patrimônio cultural material e imaterial do destino e o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e das comunidades envolvidas na cadeia produtiva do turismo do destino (adaptado de IH, 2004)”



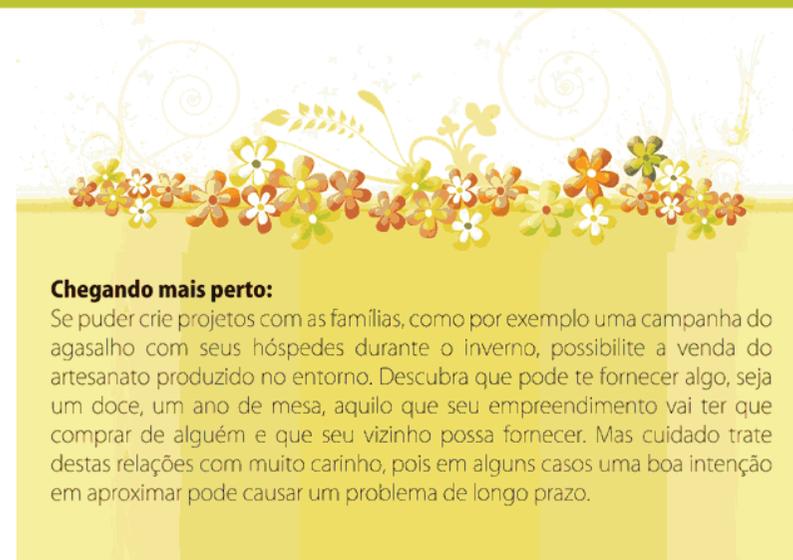
Uma das formas mais interessantes e verdadeiras de integrar a comunidade do entorno do hotel ou pousada é optar sempre pela contratação de mão de obra local. Esta atitude certamente trará ganhos em diversos campos que interferem diretamente no cotidiano de seu empreendimento, além de se tornar politicamente forte na região. Só para se ter uma noção destes ganhos, caso a pessoa contratada more perto de seu empreendimento observe estes fatores abaixo:

- a redução do custo de transporte;
- formar sua equipe, criar vínculos de vizinhança;
- permitirá que o profissional almoce ou jante em casa;
- redução do custo e do tempo no preparo da alimentação;
- melhoria do bem estar do profissional em seu convívio familiar;
- proteção social ao negócio.

Além da contratação pura e simples de pessoas do entorno, seu empreendimento pode e deve participar de projetos no bairro ou região do entorno. Descubra as creches, associações, movimentos de bairro, e apóie-os é a sua uma contribuição como cidadão e terá ganhos para a imagem de seu empreendimento e força política com seus vizinhos.

Seja num hotel urbano ou numa pousada rural ou de cidade do interior, você vai se relacionar com a população do seu entorno. Nunca se esqueça que você chegou depois e portanto é melhor ter seus vizinhos como aliados do que ter pendências e constrangimentos nestes relacionamentos.

Cada sociedade tem seus códigos e seus símbolos, procure se relacionar no bairro, na venda, no bar da esquina, converse, peça sugestões, conquiste seus vizinhos, devolva à comunidade outras possibilidades que até então não eram percebidas.



Chegando mais perto:

Se puder crie projetos com as famílias, como por exemplo uma campanha do agasalho com seus hóspedes durante o inverno, possibilite a venda do artesanato produzido no entorno. Descubra que pode te fornecer algo, seja um doce, um ano de mesa, aquilo que seu empreendimento vai ter que comprar de alguém e que seu vizinho possa fornecer. Mas cuidado trate destas relações com muito carinho, pois em alguns casos uma boa intenção em aproximar pode causar um problema de longo prazo.

Seu empreendimento é um consumidor nato, seja ele pequeno ou grande. Ele consome de tudo, equipamentos, rouparias, detalhes de decoração, alimentos, bebidas. É neste ponto que o relacionamento com a comunidade local vai ganhando solidez e verdade. Afinal por que não consumir da comunidade onde você vive? Porque não valorizar a arte e a cultura local para adicionar valor ao seu negócio?

A produção associada ao turismo é a forma que o turismo tem de se envolver com a comunidade local de maneira rentável e justa e é a prova que o turismo distribui renda a toda a comunidade do entorno. Mas é sempre interessante lembrar que é preciso ter uma atitude pró-ativa.



Você pode ser um ponto de venda do artesanato local, separe um local na sua recepção ou mesmo perto do bar e apresente o que sua comunidade produz e isto não é uma prerrogativa dos municípios de cidades do interior. Nas capitais e centros urbanos é muito comum você ter arte engajada, design de reciclagem, ou mesmo produção de vanguarda e com charme, o importante é que ela remeta a sua localidade e envolva a cadeia de fornecedores locais.

O artesanato é a forma mais visível e de fácil compreensão por parte do empresário, além de ser de fácil assimilação por parte do hóspede. Comprar uma lembrança na saída do hotel é um fato corriqueiro para qualquer turista. Sempre temos alguém para presentear. A produção de alimentos, doces, geléias também são uma ótima oportunidade de comércio, sempre teremos alguém para promover.



Chegando mais perto

Sobre esta produção associada o primeiro acerto é darmos o exemplo de forma muito clara em nosso empreendimento.

A mesa do café da manhã é uma ótima oportunidade de trabalhar a produção local. Desde o forro, os alimentos, as travessas, elementos decorativos, tudo pode ser comprado junto ao artesanato local e vai fazer o maior sucesso. Substituir as geléias industriais pelas artesanais, os pães e as frutas pela produção da vizinhança é sempre interessante e não faltará quem promover.

Apenas uma ressalva: Sempre verifique o controle sanitário dos alimentos – uma boa ação não pode se transformar num processo de algum cliente.

4.4 Aspectos Legais e de Certificação

Cumprir a legislação vigente significa economia e é o ponto de partida para qualquer atitude profissional. As legislações ambientais, trabalhistas e tributárias devem ser cumpridas à risca num pequeno meio de hospedagem, principalmente quando este se enquadra no regime do Simples.

Do ponto de vista ambiental, que incluem o alvará de funcionamento, corpo de bombeiros, licenças ambientais para empreendimentos rurais de grandes áreas ou próximos a unidades de conservação ou encostas de morro, o grande negócio é fazer o que a lei exige. Vai ficar mais barato. Às vezes somos orientados a seguir em frente sem os requisitos mínimos, posteriormente nos deparamos com problemas que gerarão despesas com advogados e multas, ou seja, “não vale à pena”.

Nas questões trabalhistas o raciocínio é o mesmo, com o agravante de ser talvez o maior responsável por quebra de empresas por causas judiciais. É muito mais barato pagar tudo o que devemos do que criar um sistema paralelo de contratos. Afinal devemos nos lembrar que as demandas trabalhistas sempre privilegiam o empregado.

Sobre os aspectos tributários também segue o mesmo caminho, os impostos do simples são factíveis e não há como dizer que eles inviabilizam as empresas. Faz parte da estratégia de governança nos destinos turísticos ter uma atuação na arrecadação. Não podemos deixar brecha para a crítica da sonegação.

A busca para se tornar um hotel sustentável, passa pela seriedade em relação à legislação, todo e qualquer processo de certificação demanda seriedade em relação às leis e normas, tempo para realizar as ações e vontade. Não se consegue uma certificação de um pequeno meio de hospedagem sem o



envolvimento do parceiro financeiro, ou seja, do dono. O processo tem seu custo à curto prazo e retorno à médio e longo prazo, e a experiência indica o retorno é garantido.

Existem hoje vários processos de certificação no mundo e os mais conhecidos são os ISOs – estes sistemas certificam qualquer empresa, não importando o campo de atuação, pois o que é considerado é a capacidade da empresa de seguir procedimentos. A série ISO 14.000 trata dos aspectos ambientais e se orienta sobre o comportamento empresarial em seus processos internos e em sua relação com os processos dos fornecedores.

No Brasil a ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas tem assumido um papel importante na organização dos processos de certificação, garantindo lisura na formulação e estabelecimento das normas.



Para saber mais

Acesse este link para ter uma noção resumida tratando de normalização:
http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=931

Como foi citado no início deste manual, para a hotelaria a norma mais importante é uma que foi criada para os meios de hospedagem, a NORMA BRASILEIRA ABNT NB15401, válida a partir de 30.11.2006 que trata de Meios de hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade - Requisitos.

A norma possui uma abordagem muito ampla e exige do empresário uma conduta exemplar do ponto de vista do planejamento, realização e checagem. Os processos são muito valorizados com a velha premissa que não adianta só executar, tem que mostrar, provar e analisar os resultados e além disso disponibilizar interna e externamente.

Hoje no Brasil temos pouquíssimos empreendimentos Certificados, mas temos vários em processo de certificação. Não tente salvar o mundo em uma semana. Inicie o processo. Faça uma leitura da norma, e veja onde você terá mais sucesso, comece o por onde você se encontra mais preparado. Escolha seu caminho, ponha no papel seus objetivos, marque datas. No processo de certificação você não vai apenas buscar um título, mas uma maneira mais profissional de gestão.

5. O pequeno sustentável: casos de sucessos com soluções sustentáveis voltadas para o Pequeno Meio de Hospedagem.

Caso de sucesso 1 - Pousada Toca da Coruja - Rio Grande do Norte

Na praia de Pipa, no Rio Grande do Norte, com 25.000 m² de área verde, marca sua presença a Pousada Toca da Coruja. Um lugar diferenciado, com um aspecto regional ressaltado e que busca como o próprio site da pousada afirma a "total privacidade aos nossos hóspedes".



A pousada faz parte da Prestigiada Associação Roteiros de Charme e a chancela Cond. Nast Johansens atesta o nível de conforto, dos serviços e da gastronomia. Mas não é só um selo de qualidade que garante que esta pousada se torne uma referência e um caso de sucesso. Na Toca da Coruja tudo que é feito tem ligação extrema com princípios de sustentabilidade e de valorização da cultura e da arquitetura local e regional.

Um dos primeiros diferenciais competitivos está na atenção dispensada à sustentabilidade, a pousada possui um Programa de eficiência energética, com reflexos constantes em seu cotidiano, com utilização de sensores de presença, telhas transparente e outros aspectos que visam o uso racional da energia, além de estratégias de conservação de água e ação contínua de educação ambiental com os funcionários e com os hóspedes.

Todo o olhar sustentável se torna muito autêntico devido ao local onde a Pousada se encontra, o verde da mata é um convite a tranquilidade, as estruturas são distribuídas em meio à vegetação muito bem conservada. Andar pela área é certamente o que traz o espírito da natureza que está presente sem nenhuma afetação, o convívio com o natural é na verdade um convite ao prazer. A Toca da Coruja aposta nesta área diferenciada para se tornar um lugar de estadia verdadeiramente equilibrada.

As acomodações entremeadas pelo verde são distribuídas em Bangalôs com decoração extremamente bem cuidada, com sofisticação na escolha dos equipamentos aliando-se ao aspecto regional. Para o lazer a pousada aposta entre outras coisas em uma piscina de 25 metros, que permite a prática da natação de fato e também possui uma atenção à cultura e o saber, através de uma aconchegante sala de leitura.

Mas a Toca da Coruja aposta também em outro diferencial, o hóspede pode ter a sua disposição um banho de sais com pétalas de rosa numa linda banheira de hidromassagem, podendo ainda ter velas espalhadas pelo deck da piscina e um balde com champagne, da marca que você escolher, para passar uma noite extremamente romântica.

A Gastronomia certamente compõe seu maior diferencial competitivo, o restaurante Oca Toca da Pousada Toca da Coruja foi vitorioso do badalado Festival Gastronômico de Pipa nos anos de 2008 e 2009, nas categorias de Prato Principal e Melhor Serviço. Todos os pratos no restaurante podem ser saboreados com a grande variedade de vinhos presentes em sua adega.

A Toca da Coruja, é realmente uma homenagem aos sentidos, nada é entregue de forma mecânica, tudo passa pela conquista. Os cheiros e os sabores da

gastronomia aliados aos sons vindos da mata e de músicas muito bem escolhidas, com sensações corporais promovidas pelos banhos diferenciados ou pelo vento que passa pelo rosto e ainda um visual de deixar qualquer um boquiaberto formam o conjunto de elementos que definem o escopo geral de encantamentos da pousada.

Para saber mais acesse www.tocadacoruja.com.br



Caso de sucesso 2 - Hotel Canto das Águas

“Pode entrar. As portas nem existem. Esse é o nosso modo de dizer que estamos abertos 24 horas para nossos hóspedes, para a brisa que vem da serra, e para o canto das águas do rio Lençóis que passa ao lado.”

É assim que o Hotel Canto das Águas se apresenta em seu site de internet, é uma pequena demonstração do astral que pretendem oferecer àqueles que hospedam em seus lindos quartos. O Primeiro Hotel Sustentável do Brasil, situado em Lençóis em plena Chapada Diamantina na Bahia, não tem este título e esta certificação por acaso. Se observarmos rapidamente o modo em que tudo ocorre neste lugar é fácil perceber como conseguiram tal honraria.

O Hotel realiza um projeto de valorização das espécies vegetais da Chapada Diamantina, inserindo na proposta de paisagismo, sementes das serras e dos campos, através de coleta responsável, a meta é ter no jardim um cantinho verdadeiramente diamantino para desfrute dos hóspedes. Seguem-se princípios de naturalidade em relação ao modo como a vegetação ocupa a área do hotel, em áreas como a tenda de massagem e a beira do rio, atualmente pode se observar uma vegetação nativa robusta.

Por falar em massagens, o Hotel oferece um cardápio interessante de “cuidados corporais, meditação e relaxamento”, como um grande diferencial sustentável que é a inserção e indicação de profissionais de massoterapia para realizar as atividades oferecidas pelo hotel. Além de dinamizar a própria oferta promove o saber e a prática da comunidade local.

Para o lazer, o Canto das Águas oferece mais do que as convencionais piscinas, pois a proposta de articulação estética e sensorial com o lugar é sentida em uma proposta de formato orgânico em suas piscinas além de ter o privilégio de proporcionar a visão do rio Lençóis de seu próprio deck. É como se o rio invadisse o Hotel, com seus sons e seu visual.

Na gastronomia novamente a atenção ao gosto local, a sofisticação dos pratos é pensada a partir da inserção de produtos regionais com a inspiração de um Chef profissional que confere originalidade aos pratos servidos. Poderia se pensar que é apenas uma pequena ação de marketing ao tratar da culinária local, mas ao observarmos os propósitos gerais de sustentabilidade do Hotel, nota-se claramente um compromisso verdadeiro e duradouro.

Para obter a certificação o hotel já atende as normas da ABNT no que se refere tratamento de resíduos gerados, com compostagem das podas e varrição e coleta seletiva de lixo com resultado financeiro para os funcionários, além do uso de energia solar, adoção de trocas de enxoval a cada 3 dias e outras já elucidadas inclusive neste manual.

Para elucidar apenas algumas ações complementares e interessantes, observa-se uma preocupação legítima com a comunidade local, com apoio a projetos de ONGs e priorização a contratação de pessoas que vivem na região, além de pensar em seus colaboradores como parceiros efetivos da empreitada com incentivo a aprendizagem de línguas estrangeiras e formação acadêmica. O Hotel canto das águas parece saber exatamente quais são os ganhos com a adoção da prática sustentável, uma equipe envolvida, uma comunidade inserida e um hóspede sensibilizado. Para muito além do discurso ambiental o Canto das Águas está em pleno cotidiano sustentável.

Para saber mais acesse www.lencois.com.br



Caso de sucesso 3 - Acolhida na Colônia: turismo rural em Santa Catarina

Em 1998 surge no Brasil a Acolhida na Colônia uma a associação de agricultores integrada à Rede Accueil Paysan (atuante na França desde 1987) que tem a proposta de valorizar o modo de vida no campo através do agroturismo ecológico. Na esteira desta visão de mundo e de produção, os agricultores familiares de Santa Catarina iniciaram um processo de abertura das portas para receber pessoas.

No site da associação é fácil perceber o espírito da iniciativa, quando se referem aos objetivos, algo muito diferente do convencional surge entre as idéias desta proposta. "O objetivo é compartilhar com você nosso saber fazer, nossas histórias e cultura, nossas paisagens... oferecemos hospedagens simples e aconchegantes com direito a conversas na beira do fogão a lenha, a tradicional fartura de nossas mesas e passeios pelo campo".

É a mais pura tradução do termo aconchegante. Já no primeiro momento podemos perceber de onde vem o diferencial desta proposta, é na garantia de qualidade através do conviver junto. Uma casa de portas abertas para quem quiser conhecer a vida de quem quer "outra forma de vida".

Uma noite em um lugar que aglomera intenções e vontades bem diferentes do mundo veloz e atropelado de várias localidades contemporâneas. Uma acolhida assim, é uma atitude de oferecer uma calma, oferecer aquilo que realmente tem sentido, degustar o momento.

É notório que o sentido sustentável está em todos os lugares da associação e dos participantes, eles promovem suas ações tendo em vista os princípios básicos de para garantir que tudo ganhe perenidade. O viés da agricultura orgânica confere mais força ao projeto, pois o discurso é percebido como condutor da prática, os agricultores entendem que desta forma garantirão uma alimentação saudável da mesma forma que esperam atingir aqueles que ali resolvem experimentar outra temporalidade, o ritmo lento e seguro da própria natureza.

Para se ter uma idéia da concretude da proposta e da valorização que a intenção vem recebendo, a Acolhida na Colônia recebeu os prêmios de Destaque do Ministério do Desenvolvimento Agrário (2002), Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM/ONU – 2005), Destaque em Turismo Rural IPEQ (2006) e Projeto Generosidade da Editora Globo (2008). Além de ter sido em 2007 destacada como destino referência em turismo rural, de acordo com o Plano Nacional de Turismo 2007/2010: uma viagem de inclusão.

"Atualmente, a entidade atua em cerca de 30 municípios catarinenses, envolvendo aproximadamente 180 propriedades rurais familiares, numa rede de desenvolvimento comunitário, solidário e sustentável". Os números dão a dimensão da proposta e dos resultados obtidos, o pequeno se mostra grande nesta acolhida.

Em cada propriedade uma história diferente, passeios à cavalo, banho de rio, trilhas, pescarias, agroecologia, cafés coloniais e mercadinhos fazem com que o elemento da simplicidade tenha vários tons, cheiros, gostos e sensações. Está aí com certeza o diferencial de maior expressão da Acolhida na Colônia. Diversidade e simplicidade.

Para saber mais acesse <http://www.acolhida.com.br>



6. Considerações finais

Bom, chegamos ao fim deste manual, mas certamente no começo de várias histórias. Nossa intenção é que tudo que está aqui escrito tenha um sentido valioso para seu cotidiano. O importante é que este manual esteja sempre acessível e próximo de todos que precisam dele.

Sabemos que um texto sozinho não tem o poder de garantir grandes transformações e nem de atuar decisivamente na consolidação de mudanças efetivas. Esperamos, contudo, que este documento possa estimular uma busca constante pelo conhecimento pertinente a sua prática diária.

As reflexões que aparecem no início deste manual devem ser estendidas e aprofundadas. Nos limites deste documento o que podemos é apenas apontar caminhos e estimular que cada leitor tenha a vontade de ir sempre mais além. Os termos sustentabilidade, conservação, equidade social, valorização cultural e outros precisam ser incorporados ao cotidiano de cada pequeno meio de hospedagem.

Quando tratamos da gestão propriamente dita, seja ela da água, da energia ou dos resíduos gerados, esperamos que o breve roteiro apresentado em cada um destes aspectos ambientais sirva de norteador das ações concretas nos PMHs. É certo que existem muitas especificidades e diferenças entre os hotéis e as pousadas, mas quando se trata de concretizar efetivamente um processo de gestão, é válido observar tecnicamente cada atividade a ser desenvolvida. Por este motivo é essencial que consultores, técnicos e profissionais da área sejam contratados para melhorar a cada dia a gestão geral da empresa.

Os outros aspectos ressaltados neste manual, como aqueles que se referem as questões sociais e culturais, bem como os que tratam da certificação, precisam ser interpretados continuamente na tentativa de descobrir segredos que no primeiro momento possam passar despercebidos. No mercado dos pequenos meios de hospedagem, qualquer detalhe fará a diferença tanto no rendimento do negócio em si como em toda a abrangência da gestão sustentável.

O propósito de fundo deste manual é proporcionar maior solidez na compreensão de certas ações e discussões. Sabemos que tudo ainda está por ser feito, ainda mais quando a certificação é ainda algo muito difícil para a maioria dos PMHs. Por outro lado, o fato de começarmos algo novo é momento importante para a mudança de rumo.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis e o Sebrae sabem o quanto precisamos de persistência e vontade para fazer com que o negócio seja viável e com constância de crescimento. Acreditamos que a ideia de sustentabilidade não é algo passageiro e da moda, é na verdade algo essencial para a gestão da empresa do presente. E é com esta expectativa que esperamos contribuir com todos que tiverem acesso a este material. Bom trabalho a todos.



7. Indicações e Referências

Documentos citados

Agenda 21 Brasileira - Ações Prioritárias / Comissão de Políticas de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 21 Nacional.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR 15401 - Meios de hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade - Requisitos. Rio de Janeiro: 2006

Conselho nacional da reserva da biosfera da mata atlântica. Certificação em turismo sustentável. Norma nacional para meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade NIH-54. São Paulo: 2004.

CMMAD – Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento: nosso futuro comum. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1988.

MEADOWS, D.H. et ali: Limites do crescimento. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1973.

Indicação de leituras

ABREU, Dora. Os ilustres hóspedes verdes. Salvador: Casa da Qualidade, 2001
CUNHA, Sandra Baptista da. GUERRA, Antônio José Teixeira. A questão ambiental: Diferentes abordagens. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

GUATARI, Felix. As três ecologias. Campinas: Papyrus, 1990.
IRVING, Maria de Azevedo e AZEVEDO, Júlia. Turismo – o desafio da sustentabilidade. São Paulo: Futura, 2002

LEIS, Héctor Ricardo. A modernidade insustentável: as críticas do ambientalismo à sociedade contemporânea. Petrópolis: Vozes; Santa Catarina: Ed. da UFSC, 1999.

Leff, E. Saber Ambiental: Sustentabilidade, Racionalidade, Complexidade e Poder. Petrópolis, RJ, Ed. Vozes, 2001.

MARQUES, Marília Bernardes. Ciência, tecnologia, saúde e desenvolvimento sustentável. Rio de Janeiro: Fundação Osvaldo Cruz, 1991. RODRIGUES, A. B. Turismo e desenvolvimento local. São Paulo: Editora Hucitec,,2002.

SATO, Michèle. SANTOS José Eduardo dos. A contribuição da Educação Ambiental à Esperança de Pandora. São Carlos: RIMA, 2001.

SACHS, Ignacy. Ecodesenvolvimento: crescer sem destruir. São Paulo: Vértice, 1996.

_____. Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável. Rio de Janeiro: Editora Garamond, , 2000.

URRY, J. O olhar do turista. São Paulo: Studio Nobel – SESC, 2001.