



Universidade de Aveiro Departamento de Ambiente e Ordenamento

2003

Departamento de Biologia

Departamento de Geociências

Departamento de Química

**Susana Maria Peixoto
Godinho Lima**

**A gestão ambiental no sector hoteleiro: desempenho
ambiental e adaptação institucional**



Universidade de Aveiro Departamento de Ambiente e Ordenamento

2003

Departamento de Biologia

Departamento de Geociências

Departamento de Química

**Susana Maria Peixoto
Godinho Lima**

**A gestão ambiental no sector hoteleiro: desempenho
ambiental e adaptação institucional**

dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Políticas Ambientais, realizada sob a orientação científica da Prof. Doutora Maria do Rosário Partidário, Professora Auxiliar com Agregação da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

o júri

presidente

Professor Doutor Manuel Carlos Serrano Pinto
professor catedrático da Universidade de Aveiro

Professora Doutora Maria do Rosário Sintra Almeida Partidário
professora auxiliar com agregação da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

Professor Doutor João Félix Martins
professor auxiliar da Universidade do Algarve

Professora Doutora Elisabeth Kastenholz
professora auxiliar da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Esta dissertação de mestrado é produto de um trabalho exaustivo de investigação, assente, antes de mais, na aquisição de um vasto conjunto de conhecimentos nas diversas unidades curriculares que compuseram a primeira parte do mestrado luso-brasileiro em Gestão e Políticas Ambientais, mas também no apoio de várias pessoas e entidades. A todas elas quero expressar o meu profundo agradecimento, em particular:

À Prof. Doutora Maria do Rosário Partidário, pela excelente orientação científica prestada, que esteve sempre presente quando foi necessário e pela sua pronta disponibilidade para fazer correcções com a maior brevidade possível – as suas sugestões, comentários críticos e estímulo nos momentos mais difíceis foram determinantes;

Ao Dr. Gilberto Jordan, Administrador da Lusotur, por me ter suscitado o interesse pela temática desta dissertação numa entrevista concedida para um trabalho numa unidade curricular do mestrado, nomeadamente com as boas práticas da Lusotur; pela sua posterior disponibilidade para dar informações relevantes sempre que solicitadas e, principalmente, por me ter dado a conhecer a pessoa que viria a ser a minha orientadora científica;

Às unidades hoteleiras que se disponibilizaram para conceder as entrevistas solicitadas sem as quais o estudo empírico não teria sido possível, em particular aos seus interlocutores - à Eng^a Adriana Jacinto dos Hotéis Almansor e Marinotel; ao Eng^o António Horta, do Hotel Quinta do Lago; ao Eng^o Américo Rodrigues dos Hotéis Pestana Algarve; à Dra. Sandra Santos do Sofitel Lisboa; ao Sr. Luis Perez do Hotel Dom Henrique; ao Eng^o José Manuel Teixeira do Hotel Jardim Atlântico; e em especial à Eng^a Ana Lopes do Vila Vita Parc, pelo seu extremo empenho e colaboração mesmo posteriormente à entrevista realizada;

Aos meus colegas da Escola Superior de Educação de Coimbra, pelo estímulo e apoio dado sempre que necessário;

Aos meus colegas de mestrado e, em particular, à Arq. Angela Curado, pelo seu apoio e pela sua amizade;

À minha família por toda a compreensão e disponibilidade para ajudar incondicionalmente;

Ao David.

resumo

A presente dissertação de mestrado propõe-se analisar a problemática do desenvolvimento sustentável da actividade turística e o caso concreto do sector hoteleiro em Portugal. Avalia-se o conceito da sustentabilidade nas suas várias vertentes, a importância para a competitividade das empresas em adoptarem práticas ambientalmente responsáveis, a experiência internacional e nacional e os mecanismos existentes actualmente para melhor responder ao desafio da adopção dos princípios da sustentabilidade. Procura-se igualmente perceber de que forma têm respondido a este apelo as empresas do sector hoteleiro a nível nacional, nomeadamente no que se refere ao desempenho ambiental e adaptação institucional.

abstract

The propose of the present dissertation is to study tourism sustainable development and the specific situation of the portuguese hotel sector. The sustainable concept is evaluated in its different points of view, as well as the importance for the competitiveness of this industry to adopt more environmental responsible practices, the national and international experience and the available mechanisms to improve the answer to the principles of sustainability. This work also looks to find out how does the portuguese hotel sector is responding to the challenge of sustainability and which are the implications of the implementation of environmental responsible practices at the companies organization level.

ÍNDICE

1. Introdução	11
1.1. Objectivo e relevância da dissertação	11
1.2. Metodologia e estrutura da dissertação	13

PARTE I – O turismo sustentável: revisão conceptual

2. A sustentabilidade do turismo	15
2.1. Introdução	15
2.2. Turismo e ambiente: conflito ou simbiose	16
2.3. Turismo de massas <i>versus</i> Turismo alternativo	18
2.4. Descrição e avaliação do conceito de sustentabilidade e de turismo sustentável	22
2.5. Características do “novo turista”: consumidor “verde”?	31
2.5.1. Factores de preferência do consumidor: a influência do ambiente nas motivações dos turistas	36
2.5.2. A expressão deste novo segmento de mercado em Portugal	40
2.6. Razões para aderir à causa da sustentabilidade	43
2.7. Conclusão	49
3. Políticas e linhas de orientação estratégica para o desenvolvimento do turismo sustentável	53
3.1. Introdução	53
3.2. Acção internacional	54
3.2.1. A Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo	57
3.2.2. Declarações ou Cartas Internacionais e Códigos de Conduta	61
3.3. Acção nacional	66
3.4. Conclusão	69

4. O reconhecimento da qualidade ambiental na actividade turística	71
4.1. Introdução	71
4.2. Os selos de qualidade ambiental	71
4.3. Sistemas formais de certificação da qualidade ambiental	78
4.3.1. A certificação ambiental pelas normas ISO 14 000 e EMAS	78
4.3.2. O Programa Green Globe 21	81
4.4. Conclusão	86

PARTE II – O desenvolvimento sustentável da indústria hoteleira

5. A influência do tipo de alojamento no ambiente dos destinos turísticos	88
5.1. Introdução	88
5.2. Determinantes da categoria de alojamento	88
5.3. Determinantes da dimensão da empresa	90
5.4. Impactos da actividade das empresas do sector no ambiente	94
5.5. Conclusão	101
6. Domínios de acção ambiental das empresas do sector	104
6.1. Introdução	104
6.2. Domínios de acção ambiental na perspectiva organizacional e operacional	104
6.3. Principais áreas operacionais de gestão ambiental	107
6.3.1. Gestão da energia	107
6.3.1.1. Requisitos legais	108
6.3.1.2. Actividades de maior consumo	111
6.3.1.3. Potencial de racionalização	113
6.3.2. Gestão do consumo de água e efluentes líquidos	122
6.3.2.1. Requisitos legais	122
6.3.2.2. Actividades de maior consumo	124
6.3.2.3. Potencial de racionalização	126

6.3.3. Gestão de resíduos sólidos	131
6.3.3.1. Requisitos legais	132
6.3.3.2. Actividades de maior geração de resíduos	135
6.3.3.3. Potencial de racionalização	136
6.4. Conclusão	139

PARTE III – Análise empírica do desempenho ambiental dos hotéis em Portugal e adaptação institucional

7. Análise empírica do desempenho ambiental dos hotéis em Portugal e adaptação institucional	144
7.1. Introdução	144
7.2. Classificação e sistema organizacional dos estabelecimentos hoteleiros	145
7.3. Metodologia de investigação	151
7.3.1. Identificação do universo de análise	152
7.3.2. Formulação do questionário	158
7.4. Apresentação dos resultados	160
7.5. Conclusões	184
8. Conclusão	189

APÊNDICES	196
APÊNDICE I - Áreas prioritárias de intervenção definidas pela Agenda 21 para as empresas de viagens e turismo	197
APÊNDICE II - Carta do turismo sustentável – Declaração de Lanzarote	202
APÊNDICE III - Código para o turismo ambientalmente responsável da PATA	205
APÊNDICE IV - Princípios do Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento de um turismo sustentável	206
APÊNDICE V - Código de conduta do WTTC	209
APÊNDICE VI - Código de conduta do <i>Tourism Concern</i> e <i>World Wide Fund</i> – 1992	211
APÊNDICE VII - Lista de empresas portuguesas que aderiram ao programa Green Globe 21	212
APÊNDICE VIII - Utilizações finais da energia nos hotéis de 4 e 5 estrelas em Portugal	213
APÊNDICE IX - Possibilidades de triagem e gestão de resíduos para reciclagem na indústria hoteleira	214
APÊNDICE X - Características dos estabelecimentos hoteleiros nacionais	216
APÊNDICE XI - Análise de dados estatísticos do sector hoteleiro em 2001	217
APÊNDICE XII - Questionário às unidades hoteleiras	221
APÊNDICE XIII - Questionário do operador TUI aplicado às unidades hoteleiras anualmente	224
ANEXOS	227
ANEXO I - Política Ambiental dos hotéis entrevistados	228
ANEXO II - Organigramas dos hotéis entrevistados	234
BIBLIOGRAFIA	241

INDÍCE DE QUADROS

Quadro 2.1 - Características do turismo de massas e do turismo alternativo	20
Quadro 2.2 – Objectivos e características do turismo ecológico-sustentável	30
Quadro 3.2 - Código Mundial de Ética para o Turismo - Artigo 3º	62
Quadro 6.1 - Domínios de intervenção ambiental na perspectiva organizacional e operacional	105
Quadro 7.1 - Grupos e categorias de estabelecimentos hoteleiros	146
Quadro 7.2 – Unidades hoteleiras contactadas	156
Quadro 7.3 - Funções desempenhadas pelos interlocutores das entrevistas	157
Quadro 7.4 - Tipo de resíduos separados selectivamente pelos hotéis	179
Quadro 7.5 – Rejeição/redução e reutilização de resíduos	180

INDÍCE DE FIGURAS

Figura 2.1 - Formas de turismo alternativo	19
Figura 2.2 - Componentes integradas no conceito de sustentabilidade	23
Figura 2.3 - Questões de maior preocupação para os “turistas verdes”	36
Figura 2.4 - Dez razões pragmáticas para a mudança de atitude das empresas turísticas do sector privado relativamente à sustentabilidade	46
Figura 3.1 - Áreas Prioritárias de Acção da Agenda 21 para a indústria de viagens & turismo	60
Figura 4.1 - Metas a atingir pelo Programa Green Globe 21	82
Figura 4.2 - Etapas da adesão ao Green Globe 21	85
Figura 5.1 – Âmbito do conceito de Ambiente	95
Figura 7.1 - Organigrama funcional de um hotel (1)	149
Figura 7.2 - Organigrama funcional de um hotel (2)	150

INDICE DE CAIXAS

Caixa 6.1 - Conselhos para a poupança de energia nas cozinhas dos hotéis	119
Caixa 6.2 - Conselhos para a poupança de energia nas lavandarias dos hotéis	120
Caixa 6.3 - Conselhos para a poupança de energia nos quartos de hóspedes	121
Caixa 6.4 - Medidas para minimizar desperdícios na preparação de alimentos	128
Caixa 6.5 - Medidas de racionalização de água nas máquinas de lavar	129
Caixa 6.6 - Algumas medidas genéricas para a gestão de resíduos sólidos	136

1. Introdução

1.1. Objectivos e relevância da dissertação

As relações entre a prática da actividade turística e a qualidade do ambiente assumem uma cada vez maior complexidade e mesmo um certo carácter de contradição entre a procura da maior rentabilidade económica e a necessidade de preservação de um ambiente de boa qualidade, condição de suporte da própria actividade turística, o que constitui um dilema para os agentes económicos e todos os intervenientes na actividade turística.

A questão da preservação dos recursos naturais e culturais e a manutenção de um ambiente saudável para as gerações presentes e futuras, subjacente ao desenvolvimento sustentável, tem dominado o debate em torno do modelo de desenvolvimento económico, sócio-cultural e ambiental a seguir. O turismo tem que estar totalmente integrado neste processo, o que implicará a adopção de valores para a sua conservação. Para atingir a sustentabilidade dos recursos será necessário compreender que a sustentabilidade da actividade é um pré-requisito para o melhor aproveitamento do potencial turístico.

O turismo sustentável é um conceito abrangente que envolve todas as facções implicadas no desenvolvimento da actividade turística, desde os vários sectores do lado da oferta turística e rede de distribuição até à própria procura turística e sociedade civil em geral. Todos são partes interessadas na manutenção e melhoria da base de recursos necessários à satisfação das suas amplas necessidades. Neste contexto, o desenvolvimento turístico continuado só será sustentável pelo reconhecimento, por parte daqueles, da existência de interdependências entre as questões ambientais, sócio-culturais, económicas e políticas.

A compreensão da amplitude deste conceito pertence, contudo, ainda ao domínio académico, embora se tenham banalizado termos como turismo sustentável, ecoturismo, turismo alternativo, turismo responsável, sem que a maioria perceba bem o significado que lhes está subjacente, associando-se normalmente todos estes termos à proximidade com a natureza e ao meio biofísico.

Das várias componentes que constituem a oferta turística, o sector do alojamento assume particular importância nesta relação turismo-ambiente-cultura-sociedade, o que vem acentuar o interesse de uma investigação empírica a este nível, que se revela ainda manifestamente insuficiente a nível nacional neste sector.

Embora o conceito de sustentabilidade seja discutido nas suas diversas vertentes ao longo desta dissertação, o seu principal objectivo é perceber de que forma o sector hoteleiro, em particular, é chamado a responder ao apelo do cumprimento dos princípios do desenvolvimento sustentável.

A indústria hoteleira, constituindo-se como um dos pilares de desenvolvimento da actividade turística, assume um papel preponderante na promoção da qualidade ambiental dos destinos turísticos, em sentido lato, e mesmo no contributo que pode dar para fazer mais facilmente passar a mensagem da importância da sustentabilidade para o público, comunidades locais e indústria em geral.

A pertinência da abordagem da sustentabilidade na indústria hoteleira prende-se também com o efeito dos impactos gerados pelas empresas do sector no ambiente, analisadas no seu conjunto, já que individualmente dificilmente se lhes poderá atribuir um grande peso na destruição de recursos, quando comparado com aquele que é gerado pelas indústrias pesadas ou pelos transportes, por exemplo. De facto, a indústria hoteleira, por estar dispersa mas em grande número, acaba por ter impactos muito significativos no ambiente. É necessária uma alteração de atitudes que não se traduzam apenas em meras operações pontuais ao nível, por exemplo, da redução de consumos, mas que reflectam sim uma mudança estratégica de política e cultura da empresa.

A discussão e avaliação dos desafios que se colocam à indústria do turismo e, concretamente, ao sector hoteleiro, neste âmbito, constituem um ponto central no desenvolvimento desta dissertação.

Por um lado, procura-se justificar, sob vários pontos de vista, a motivação da indústria hoteleira para aderir à causa da sustentabilidade e, por outro, avaliar os vários mecanismos existentes ao seu alcance para atingir esse objectivo.

Perceber como as empresas do sector em Portugal têm interiorizado e respondido ao desafio da sustentabilidade e em que nível de envolvimento se encontram em termos das políticas de gestão assumidas, embora se possa tornar numa tarefa ingrata, constitui o culminar dos objectivos desta dissertação. Mais concretamente, pretende-se identificar as empresas que já evoluíram para a adopção de práticas ambientalmente responsáveis e analisar o seu desempenho ambiental e adaptação institucional subjacente.

1.2. Metodologia e estrutura da dissertação

A metodologia de investigação adoptada assentou, numa primeira fase, na análise documental que permitiu delimitar concretamente o âmbito do estudo, já que inicialmente foram estabelecidos objectivos demasiadamente ambiciosos que não se compadeciam com a natureza de uma dissertação de mestrado, ao preverem analisar a problemática em questão relativamente a várias componentes da oferta turística. Esta análise permitiu, assim, concluir que seria necessário limitar o âmbito da investigação a um sector específico, o da hotelaria, para assim conseguir dar resposta aos objectivos estabelecidos.

A análise que se seguiu às várias fontes documentais possibilitou uma revisão conceptual da experiência internacional, mas pouco a nível nacional. A avaliação da problemática em estudo no plano nacional assentou essencialmente numa análise empírica, dirigida às unidades hoteleiras que já demonstraram assumir a adopção de práticas ambientalmente responsáveis e que as integraram na política e cultura da empresa, para assim perceber exactamente o que está implícito em tal mudança estratégica.

Para atingir os objectivos enunciados, a dissertação foi dividida em oito capítulos que se repartem por três partes. A primeira parte integra três capítulos relativos à revisão conceptual do turismo sustentável. O segundo capítulo pretende dar início à discussão da sustentabilidade do turismo nas suas várias vertentes. Por um lado, apresentar uma revisão

do que tem sido discutido quanto às relações implícitas entre turismo e ambiente, os dois lados da actividade turística na perspectiva do turismo de massas e do turismo alternativo e, por último, é feita uma avaliação das razões que poderão levar a indústria do turismo a aderir à causa da sustentabilidade, com especial destaque para a importância crescente que vem assumindo um segmento de mercado de novos turistas. No terceiro capítulo, identificam-se as políticas e linhas de orientação estratégica para o desenvolvimento do turismo sustentável, nos planos internacional e nacional. O quarto capítulo, descreve e avalia os diversos mecanismos existentes ao alcance da indústria do turismo para o reconhecimento da sua qualidade ambiental, quer a nível informal e menos exigente, como é o caso dos selos de qualidade ambiental, quer a nível formal e institucionalizado, através dos processos de certificação ambiental.

Após a apresentação e discussão da sustentabilidade na actividade turística em geral, a segunda parte procura discutir o desenvolvimento sustentável especificamente na perspectiva da indústria hoteleira. Assim, no quinto capítulo, fundamenta-se a necessidade da adopção de práticas sustentáveis no sector, reforçando a força dos impactos da actividade e diferenciando a influência que as diversas categorias de unidades hoteleiras podem ter no ambiente. O sexto capítulo analisa os domínios de acção ambiental das empresas do sector hoteleiro, com maior destaque para algumas áreas onde essa prática é mais relevante em termos da eficácia dos resultados a alcançar nos hotéis e que passam pelos domínios da energia, da água e dos resíduos.

Na terceira e última parte, baseada no estudo empírico, o capítulo sete começa por abordar o sector hoteleiro na perspectiva da sua classificação de acordo com a legislação vigente em Portugal e do seu sistema organizacional. Analisam-se depois as unidades hoteleiras nacionais que já têm sistemas de gestão ambiental implementados, para perceber as diversas implicações ao nível da sua política interna e externa e, concretamente, a adaptação necessária ao nível institucional. Por fim, no capítulo oito, tecem-se algumas conclusões e propõem-se novas áreas de investigação que possam contribuir para um melhor conhecimento do assunto estudado.

2. A sustentabilidade do turismo

2.1. Introdução

Tratando esta dissertação da gestão ambiental na indústria turística, e no sector hoteleiro em particular, não se podia deixar de começar por discutir o sentido do desenvolvimento sustentável e da origem, evolução e pertinência actual da relação entre o turismo e o ambiente, aqui compreendido no seu sentido mais lato. Pretende-se neste capítulo discutir conceitos e justificar a importância crescente que a sustentabilidade assume no quadro de desenvolvimento dos vários sectores da actividade turística, realçando assim numa primeira análise a relevância da dissertação.

Assim, começa-se por abordar a relação entre o desenvolvimento da actividade turística e o ambiente e a sua evolução a partir da segunda metade do século XX até aos nossos dias, analisando posteriormente a evolução do turismo de massas e o surgimento do turismo alternativo, discutindo-se a abrangência deste conceito por oposição ao primeiro. Passa-se depois à avaliação do conceito de sustentabilidade e de turismo sustentável, segundo diversas perspectivas, salientando a integração das componentes ambiental, sócio-cultural e económica no desenvolvimento sustentável da actividade turística.

Para concluir, e numa tentativa de demonstrar a importância crescente do desenvolvimento de uma actividade turística que cumpra os princípios da sustentabilidade, procura-se encontrar evidências empíricas acerca da existência de um novo segmento de mercado de turistas com preocupações a este nível. Esta abordagem é feita no intuito de perceber quais os mercados emissores que levam mais em consideração as questões da sustentabilidade nas suas opções de viagem, averiguando o impacto que estes podem ter na procura turística a nível nacional. Paralelamente, impõe-se determinar outra ordem de razões que incentivem a indústria turística a adoptar práticas de turismo mais responsáveis.

2.2. Turismo e ambiente: conflito ou simbiose

O contínuo crescimento da indústria do turismo e a sua tendência para a saturação acontece ao mesmo tempo que se verifica uma maior consciencialização ambiental dos consumidores que exigirão cada vez mais destinos limpos, seguros e ambientalmente mais saudáveis. Estas duas tendências, uma quantitativa e a outra qualitativa impõem um desenvolvimento sustentável da indústria turística (OMT, 1998b).

A relação turismo-ambiente pode ser entendida como de conflito ou de simbiose, na opinião de Douglas *et al.* (2001). Ambos os pontos de vista poderão ser defendidos. Contudo, a melhor forma de atenuar o conflito é promovendo a compatibilidade, a compreensão, o planeamento e a gestão baseada em princípios ambientais que permitam o desenvolvimento sustentável.

Esta relação devia ser assente em conceitos de uso sustentável dos recursos naturais e a estratégia de desenvolvimento sustentável consagrada pelo *World Commission on Environment and Development* (WCED, 1987). O turismo tem que estar totalmente integrado neste processo de gestão de recursos, o que implicará a adopção de valores para a sua conservação. Para atingir a sustentabilidade dos recursos será necessário compreender que a protecção ambiental é um pré-requisito para o melhor aproveitamento do potencial turístico.

A relação entre o turismo e o ambiente passou por várias fases nas últimas décadas da segunda metade do século XX. Na década de 50, era vista apenas como uma relação de coexistência (Douglas *et al.*, 2001). Este foi o período em que se deu início a um desenvolvimento da actividade turística sem precedentes, que acompanhou o desenvolvimento económico e social posterior à II Guerra Mundial.

Cunha (1997) atribui o início deste processo acelerado de crescimento da actividade turística a vários factores do lado da procura: o aumento do tempo livre, resultado da diminuição das horas de trabalho semanal e da generalização das férias pagas; o aumento do rendimento, nomeadamente do discricionário, e a adopção de medidas sociais; e uma

alteração ao nível das motivações pela necessidade de compensar desequilíbrios provocados por um novo estilo de vida e profissão dos cidadãos do mundo desenvolvido.

No entanto, este conjunto de factores deu origem na década de 60 ao advento do turismo de massas, provocando fortes pressões essencialmente nas áreas naturais. Do lado da oferta, foram determinantes o desenvolvimento rápido das viagens aéreas e do automóvel, bem como a organização de viagens em série com base nos transportes de avião fretado e nas grandes cadeias de hotéis no litoral, que deram origem ao modelo de desenvolvimento conhecido por turismo dos 3 S (Sun, Sea, Sand) ou turismo de sol e praia (Cunha, 1997).

Esta tendência, a par de uma cada vez maior consciencialização ambiental, no início dos anos 70, levou a que a relação turismo e ambiente passasse a ser percebida como conflituosa. Esta percepção está patente em muita da literatura da altura (Cohen, 1978; OECD, 1980; Mathieson & Wall, 1982, cit. por Douglas *et al.*, 2001), tendo gradualmente a ideia de conflito dado lugar a uma de simbiose, tanto benéfica para o turismo como para o ambiente.

Aquele modelo de desenvolvimento, assente numa forte concentração espacial e temporal, cedo revelou provocar acentuados desequilíbrios de carácter ambiental, social e económico, tal como defende Partidário (1999):

- i. o consumo de espaço nas principais áreas de destino por um excessivo número de turistas provocou danos irremediáveis nos valores ambientais, culturais e patrimoniais;
- ii. o carácter sazonal dos fluxos turísticos gerou conflitos entre as necessidades da população local e dos visitantes;
- iii. o excesso da oferta relativamente à procura em determinadas situações colocou a rentabilidade de alguns investimentos em causa.

No início dos anos 80, altura em que se verifica um abrandamento do crescimento e uma alteração estrutural na actividade turística, que passa a constituir-se como um fenómeno social, poderia igualmente o conceito de turismo e ambiente evoluir para a ideia de conflito

ou simbiose. A nível internacional, começam a surgir diversas abordagens com este sentido, “perspectivando as melhores soluções para um desenvolvimento equilibrado neste fenómeno” (Partidário, 1999: 12).

A percepção actual é a de que o desenvolvimento turístico continuado só será sustentado pelo reconhecimento da existência de interdependências entre as questões ambientais, económicas e políticas. “Uma integridade ambiental significa a possibilidade de desenvolver um turismo bem sucedido que, quando gerido adequadamente, se torna num recurso de seu próprio direito” (Farrell & McLellan, 1987, cit. por Douglas *et al.*, 2001: 287).

2.3. Turismo de massas *versus* turismo alternativo

Os efeitos do turismo de massas, desde a década de 60, traduziram-se gradualmente numa saturação a vários níveis que fez emergir, a partir dos primeiros anos da década de 80, uma procura de novas formas de turismo que constituíssem uma alternativa àquele modelo de turismo de larga escala, com pouca interacção cultural e ambiental com o meio de destino.

O conceito de turismo alternativo ainda não reúne um consenso geral em termos da precisão do seu significado, sendo muito discutido na literatura científica sobre turismo e ambiente, ecoturismo, turismo de natureza, turismo sustentável, havendo alguma ambiguidade ainda na utilização de todos estes termos.

De acordo com Wearing & Neil (1999, cit. por Douglas *et al.*, 2001: 288):

o turismo alternativo pode ser definido genericamente como aquele que compreende todas as formas de turismo que são consistentes com os valores naturais, sociais e da comunidade e que permitem aos residentes e visitantes interagir de forma positiva e partilhar experiências.

Considerando esta definição de turismo alternativo, então várias formas de turismo poderão ser abrangidas pelo conceito, como sejam o turismo ambiental, cultural, de aventura, de saúde, rural, entre outros.

Douglas *et al.* (2001) evidenciam bem esta distinção entre turismo de massas e turismo alternativo, que consideram como “turismo de interesse especial”, desagregando as suas várias categorias tal como ilustrado na figura 2.1.

Figura 2.1
Formas de turismo alternativo



Fonte: adaptado de Douglas *et al.* (2001: 289)

Por outro lado, Weaver & Oppermann (2000) resumem as características do turismo de massas e do turismo alternativo, tal como sistematizado no Quadro 2.1, mesmo considerando que este último constitui ainda um conceito ambíguo.

Assim, as duas formas de turismo distinguem-se, segundo os autores citados, por um conjunto de características bem marcadas, nomeadamente pela pequena escala, autenticidade e controlo local das actividades de turismo alternativo em contraste com as do turismo de massas, que são normalmente controladas por operadores externos e uniformizadas, semelhantes a tantas outras actividades turísticas desenvolvidas em larga escala.

Quadro 2.1

Características do turismo de massas e do turismo alternativo

Características	Turismo de massas	Turismo alternativo
Mercado		
Segmento	Psicocêntrico – cêntrico	Alocêntrico – cêntrico
Volume e forma	Elevado; viagens em package	Reduzido; viagens individuais
Sazonalidade	Distinção entre estação alta/baixa	Estação alta/baixa indiferenciadas
Origem	Alguns mercados dominantes	Sem mercados dominantes
Atrações		
Empenho comercial	Elevado	Moderado
Carácter das áreas	Genérico, uniformizado	Específico e autêntico
Orientação	Apenas ou essencialmente turistas	Turistas e residentes
Alojamento		
Dimensão	Grande escala	Pequena escala
Padrão espacial	Concentrado em áreas turísticas	Disperso por toda a área
Densidade	Alta densidade	Baixa densidade
Arquitectura	“Estilo” internacional, inestético, obstrutivo	Estilo próprio, característico, enquadrado
Propriedade	Estrangeira, grandes empresas	Local, pequenas empresas
Status económico		
Papel do turismo	Domina economia local	Complementa outras actividades
Impactos	Saída dos lucros para fora	Lucros retidos na área
Efeito multiplicador	Baixo	Elevado
Regulamentação		
Controlo	Sector privado não local	Comunidade local
Quantidade	Mínima, para facilitar sector privado	Intensiva para prevenir impactos negativos
Ideologia	Forças de mercado livres	Intervenção pública
Objectivo	Crescimento económico, lucro; específico para o sector	Estabilidade e bem-estar da comunidade; integrado, holístico

Fonte: adaptado de Weaver (1998, cit. por Weaver & Oppermann, 2000: 367)

Weaver & Oppermann (2000) defendem ainda que a presença num destino das características do turismo alternativo pode ser função da fase de “exploração” ou “envolvimento” em que o mesmo se encontra, de acordo com o modelo do ciclo de vida do destino turístico de Butler. Neste caso, a presença do turismo alternativo será circunstancial e espontâneo. Por outro lado, este será deliberado quando há uma clara intenção de

proteger o ambiente de forma a preservá-lo para que sejam reunidas as condições para a prática das várias formas de turismo alternativo.

Esta distinção é tanto mais importante quanto se considera que o turismo alternativo circunstancial pode potencialmente evoluir para formas de desenvolvimento insustentável, de larga escala dando origem ao turismo de massas. Isto pode acontecer quando não se verificam medidas de controlo, por exemplo, pela imposição de limites de entradas ou pelo desenvolvimento de projectos de educação ambiental, como acontece com o turismo alternativo deliberado.

Independentemente das categorias e características do turismo alternativo, certo é que este nem sempre está isento de impactos negativos como se possa considerar à partida. Por exemplo, os operadores nem sempre exploram os recursos de forma sustentável, mesmo para actividades de pequena escala. Da mesma forma, os turistas que procuram o turismo alternativo na ânsia de vivenciarem experiências próprias de comunidades fora do comum, com estilos de vida ainda preservados, podem-se intrometer de tal maneira, durante períodos de tempo prolongados, que acabam por causar situações de stresse sócio-cultural, provocando a sua lenta alteração e ameaçando a sua manutenção (Weaver & Oppermann, 2000).

Ainda segundo os mesmos autores, os próprios ecoturistas, mesmo que não intencionalmente, podem causar distúrbios na vida selvagem apenas pela sua presença, introduzir doenças contagiosas ou mesmo espécies exóticas em áreas naturais sensíveis. Mesmo tratando-se de turistas “exploradores”, tal como definido no modelo de Butler (1990, cit. por Weaver & Oppermann, 2000: 375), estes acabam por abrir o destino a formas menos benignas de desenvolvimento turístico.

Uma outra crítica apontada frequentemente é o facto do turismo alternativo estar associado a determinados sistemas de valores “ocidentais” que se podem revelar incompatíveis com o estilo de vida de algumas comunidades de destino, como por exemplo velhas práticas de caça ou de agricultura não recomendáveis actualmente. Para além disso, muitas são as críticas tecidas pelos próprios locais que, devido aos princípios de defesa dos seus valores

culturais e naturais, se sentem limitados por se verem obrigados a abdicar de um desenvolvimento, que vêm acontecer noutros locais, sem terem a oportunidade de tirar o merecido partido dessa situação.

O turismo de massas e o turismo alternativo não correspondem necessariamente ao “mau” e ao “bom” turismo, respectivamente (Clarke, 1997). É redutor pensar que tudo depende da escala. O turismo de massas, por exemplo, pode exercer uma influência positiva ou negativa no destino, dependendo das circunstâncias em que o mesmo se desenvolve e da maior ou menor preocupação com os princípios da sustentabilidade nos esforços de planeamento e gestão desencadeados, o mesmo se aplicando ao turismo alternativo.

2.4. Descrição e avaliação do conceito de sustentabilidade e de turismo sustentável

Tendo-se consagrado o ano anterior como o “Ano Internacional do Ecoturismo 2002”, organizado pelo Programa das Nações Unidas para o Ambiente (PNUA) e pela Organização Mundial de Turismo (OMT), e realizado a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável Rio + 10, em Joanesburgo, até que ponto terá evoluído até esta altura o conceito de sustentabilidade e sido compreendido na sua plenitude pela indústria do turismo?

Aquilo a que se assiste, actualmente, é antes de mais a um uso abusivo dos termos sustentabilidade e turismo sustentável, sem que se conheça muitas vezes o verdadeiro sentido dos conceitos, o primeiro dos quais consagrado no Relatório de Brundtland (*Our Common Future*), apresentado pela Comissão Mundial para o Ambiente e Desenvolvimento (WCED) na Conferência da Nações Unidas, em 1987. Confunde-se, por exemplo, turismo sustentável com Ecoturismo, Turismo de Natureza, Turismo Activo, e outras formas de turismo alternativo, quando na verdade se está a falar de um conceito abrangente, cujos princípios se identificam naquelas formas de turismo.

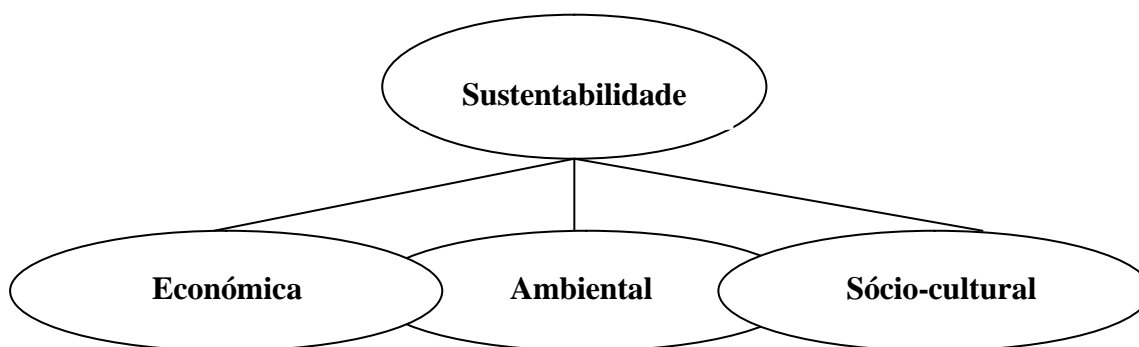
Enquanto que a maioria das pessoas já está familiarizada com conceitos como “organismos geneticamente modificados” ou “aquecimento global”, o termo sustentabilidade e o que representa parece ainda pertencer ao domínio académico, o que deixa transparecer uma

grande lacuna na sensibilização do público em geral quanto à sua importância (Pryce, 2001).

Será incorrecto atribuir à sustentabilidade apenas uma componente biofísica, como tende a acontecer. Antes de mais, atente-se na definição de desenvolvimento sustentável resultante da Conferência das Nações Unidas acima referida (WCED, 1987: 43): “o desenvolvimento sustentável é aquele que responde à satisfação das necessidades das gerações presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades”.

Atendendo à abrangência do conceito, a abordagem à sustentabilidade terá que compreender necessariamente três componentes básicas inter-relacionadas: económica, ambiental e sócio-cultural (ver Figura 2.2).

Figura 2.2
Componentes integradas no conceito de sustentabilidade



Várias críticas têm sido apontadas ao conceito de desenvolvimento sustentável. Alguns autores consideram só por si incompatível juntar as duas noções: “sustentabilidade” e “desenvolvimento”, já que este último implica crescimento e, portanto, é contrário à sustentabilidade. Outra crítica assenta no facto de se considerar que se trata de uma teoria de difícil aplicação à prática, dada a complexidade dos ambientes natural e social (Weaver & Oppermann, 2000).

Mowforth e Munt (1998) criticam o facto da sustentabilidade ser, em primeiro lugar, um termo que é definido, interpretado e imaginado de formas distintas entre indivíduos, organizações e grupos sociais.

Uma segunda questão que levantam é que, independentemente do consenso ou não à volta da sua definição, a sustentabilidade deveria ser debatida num contexto mais abrangente, considerando-se a forma como diferentes ideias de sustentabilidade podem ser usadas. Assim, várias questões críticas se colocam: quem define o que é a sustentabilidade? Como deve ser alcançada? Quem tem legitimidade para a representar? Para a maioria, e no que diz respeito aos países desenvolvidos, a resposta é simples e controversa: empresas, governos, instituições internacionais, investigadores, ambientalistas e novas organizações sócio-governamentais.

Não obstante o sentido destas críticas, Weaver & Oppermann (2000) defendem que o conceito se consagrou de tal forma que se pode considerar que contribuiu para uma transição entre aquilo a que chamam de “paradigma ambiental do Ocidente” e um novo “paradigma verde”. Argumentam que este surge por oposição àquele paradigma, assente no modelo de crescimento ilimitado que produz destinos turísticos que se auto-destruirão à medida que vão ficando saturados, poluídos, com níveis de criminalidade elevados, levando a uma redução da procura turística.

O turismo sustentável

Em primeira análise, poder-se-á considerar que o termo turismo sustentável resulta da aplicação directa do conceito de desenvolvimento sustentável, resultante do Relatório de *Brundtland*. Assim sendo, o turismo sustentável será aquele que satisfaz as necessidades de turismo e lazer das gerações presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

O carácter genérico deste conceito tem dado origem, contudo, a uma ampla discussão nos meios científicos, patente na literatura recente¹ que evidencia a necessidade de aprofundar a sua análise.

Para Middleton & Hawkins (1998: ix),

turismo sustentável significa conseguir combinar os número e tipo adequados de visitantes, bem como o efeito da actividade por eles gerada no destino e dos serviços oferecidos pelas empresas locais, de forma a que se possa manter no futuro a qualidade do ambiente em que aquelas actividades se baseiam.

Os autores consideram que, neste contexto, a qualidade do ambiente diz respeito, por um lado, aos recursos naturais, tais como paisagem, ar, água do mar, água doce, flora e fauna e, por outro, à qualidade dos recursos culturais e construídos considerados de valor e que vale a pena conservar.

Partidário (1999: 13) defende que o conceito de turismo sustentável

procura conciliar os objectivos económicos do desenvolvimento turístico com a manutenção da base de recursos indispensável à sua existência. As características naturais e culturais de uma região, bem como, na maioria dos casos, as suas características sociais e comunitárias representam a oferta potencial do território que o desenvolvimento turístico procura. Assim sendo, a actividade turística só pode ser eficiente e viável num médio e longo prazo se garantir que os recursos de que depende vão ser mantidos e mesmo melhorados.

A sustentabilidade do turismo implica, assim, que

a utilização de um destino pelos visitantes e respectivas actividades e os impactos gerados pelas empresas de prestação de serviços devem ser geridos considerando o limiar em que deixa de ser possível manter o mesmo nível de utilização dos recursos renováveis disponíveis localmente, sem pôr em causa a sua quantidade e qualidade (Middleton & Hawkins, 1998: ix).

¹ A confirmar esta ideia está o facto de ter sido criada uma publicação periódica, de mérito científico internacional, inteiramente dedicada a esta temática, o “Journal of Sustainable Tourism”, para além de multiplicação de artigos científicos sobre a sustentabilidade na generalidade da literatura relacionada com o Turismo.

O equilíbrio entre a qualidade ambiental e a actividade turística implícita em cada um destes conceitos nunca é estático. É sempre susceptível de ser influenciado pelo comportamento humano e decisões de gestão, bem como pela dinâmica dos processos naturais e pela evolução da ciência e da técnica emergentes, que permitem monitorizar os impactos e dar-lhes respostas.

Apesar de muitos autores, como é o caso de Tisdell (2001), considerarem continuar a haver ainda pouco rigor ao nível do verdadeiro conceito de turismo sustentável, levando a alguma confusão e falta de precisão na sua análise científica, o certo é que já reúne consenso que o turismo sustentável comporta, para além da componente biofísica, as componentes económica e sócio-cultural, embora nem sempre seja clara a integração destas em todas as abordagens.

A OMT adoptou a abordagem da sustentabilidade ao turismo, aplicando os princípios do desenvolvimento sustentável em todos os estudos realizados relativos ao planeamento e desenvolvimento. Assim, definiu o turismo sustentável da seguinte forma (OMT, 1998b: 21):

o desenvolvimento do turismo sustentável satisfaz as necessidades dos turistas e das regiões receptoras de turismo no presente, ao mesmo tempo que protege e assegura a mesma oportunidade para o futuro. Para que isso aconteça, a gestão de recursos deve ser tal que as necessidades económicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas, mantendo a integridade cultural, os processos ecológicos, a biodiversidade e todos os sistemas de suporte à vida.

Tendo por base esta definição, a OMT sustenta que os princípios do desenvolvimento do turismo sustentável devem pressupor uma análise mais cuidada, como se segue (OMT, 1998b):

- ? os recursos naturais, históricos, culturais e outros essenciais ao desenvolvimento turístico são conservados, garantindo o seu uso continuado no futuro, ao mesmo tempo que beneficiam as sociedades presentes;
- ? o desenvolvimento do turismo é planeado e gerido de forma a não gerar problemas graves ambientais e sócio-culturais nas áreas receptoras;

- ? a qualidade ambiental da área receptora é mantida e mesmo melhorada sempre que necessário;
- ? é conseguido um alto nível de satisfação dos turistas de forma a que os destinos turísticos mantenham a sua popularidade e atractividade;
- ? os benefícios da actividade turística abrangem toda a comunidade local da área receptora.

A implementação destes princípios ao nível do planeamento e desenvolvimento do sector do turismo só será conseguida se houver o empenho e compromisso do poder político, o que nem sempre acontece como seria desejável. Segundo Tisdell (2001), a competitividade internacional ao nível da captação de investimento estrangeiro em projectos de desenvolvimento turístico leva, muitas vezes, a que o poder político não seja tão rigoroso quanto seria necessário na imposição de requisitos ambientais para a aprovação desses investimentos.

Com algumas variantes na forma como são abordadas e aprofundadas, praticamente todas as definições propostas acabam por ser consensuais com esta da OMT.

Segundo Cater & Goodall (1997), o turismo sustentável depende dos seguintes factores:

- i. satisfazer as necessidades da população local, promovendo o seu nível de vida a curto e longo prazo;
- ii. satisfazer a crescente procura turística e manter o mesmo nível de atractividade do destino;
- iii. preservar o ambiente para atingir os dois objectivos anteriores.

Estes objectivos só serão alcançados se se verificar uma “mudança de atitudes e de políticas, sob três pontos de vista essenciais: o dos destinos turísticos, o dos próprios turistas e o das empresas turísticas” (Cater & Goodall, 1992: 318).

Para Tisdell (2001: 100), a sustentabilidade dos projectos de desenvolvimento turístico e da indústria em geral requerem uma abordagem simultânea da “sustentabilidade

económica, social e biofísica”, devendo antes de mais definir-se o significado preciso de cada um destes conceitos, o que não é tarefa fácil.

O autor citado questiona o que é que deve ser considerado sustentável. Por exemplo, será de considerar critérios relativos ao número de turistas, ou de dormidas, às receitas do turismo ou outro tipo de características? Ou antes se pretende que o desenvolvimento da actividade turística seja, em primeira instância, compatível com a conservação dos valores ecológicos, culturais ou étnicos?

Para além disso, é essencial perceber até que ponto há compatibilidade com a definição comum do desenvolvimento económico sustentável, que se traduz por assegurar que “o rendimento *per capita* (ou, mais concretamente, o nível de vida) das gerações futuras não seja inferior ao das gerações presentes” (Tisdell, 2001: 101).

Weaver & Oppermann (2000) dividem as práticas sustentáveis do sector do turismo em três categorias - ambiental, social e organizacional – considerando possível, naturalmente, a sua sobreposição.

Na opinião dos autores citados, as práticas ambientais mais comuns passam pela redução de resíduos, embalagens, água, energia e emissões atmosféricas. Sendo alguns resíduos, tais como metais, vidro, papel e plásticos, susceptíveis de serem recicláveis, para outros o objectivo deverá ser a reutilização.

Outras medidas de carácter ambiental que destacam são as que têm sido adoptadas por determinadas empresas do sector do turismo como são os campos de golfe, que passam pela redução do uso de pesticidas, consumo de água e aplicação de técnicas de “naturalização” dos campos, entre outras. Dentro dos grandes grupos do sector do turismo, destacam a acção da *British Airways*, nomeadamente no que diz respeito à adopção de medidas sustentáveis pró-activas e publicação de relatórios de progresso do seu desempenho ambiental.

As práticas sociais são também indissociáveis desta questão, considerando que a sustentabilidade não se pode confinar ao ambiente natural. As possíveis iniciativas nesta área de acção podem passar por medidas tais com:

- ? donativos de produtos excedentários a instituições de caridade locais;
- ? implementação de programas de educação ambiental para a comunidade local e instituições de ensino;
- ? envolvimento da população local na tomada de decisões de gestão;
- ? planeamento e construção compatíveis com o estilo arquitectónico local;
- ? preferência por fornecedores locais de bens/serviços.

As iniciativas organizacionais consideradas pelos autores poderão incluir o seguinte:

- ? afectação de determinada parcela dos lucros das empresas para organizações ambientais e de caridade;
- ? reserva de lugares de chefia nas empresas para membros da comunidade local e grupos ambientais;
- ? instituição do trabalho por equipas em estruturas não-hierarquizadas;
- ? introdução de mecanismos de flexibilização do horário de trabalho mais conveniente para os empregados, aliviando as horas de ponta e respectivos impactos negativos.

Mihalic (2000: 70) critica também o facto dos critérios para a sustentabilidade se limitarem ainda muito à componente ambiental, destacando um elemento do desenvolvimento sustentável, que considera fundamental e que é muitas vezes negligenciado, embora citado por outros autores, que é “a sua obrigação moral de promover a equidade do desenvolvimento inter e intra-geracional”. Assim, os critérios devem incorporar diferentes medidas de equidade económica, como por exemplo, a percentagem de residentes locais empregados no turismo e salários médios praticados no sector, ao nível local, nomeadamente o salário médio feminino.

Alguns elementos do conceito de sustentabilidade estão implícitos na definição de ecoturismo, como foi já referido anteriormente, porque este assenta em princípios ambientais, não constituindo um risco para o ambiente natural, social e cultural em que ocorre. No entanto, é naturalmente um conceito mais estrito que o turismo sustentável, e muitas vezes, não cumprindo os objectivos a que se destina, é utilizado erradamente apenas por uma questão de marketing e como “desculpa” para explorar determinados ambientes naturais meritórios de protecção (Mihalic, 2000).

Moscardo *et al.* (1996) referem-se antes a turismo ecológico-sustentável, de acordo com a descrição proposta pelo Governo australiano, resumindo os seus principais objectivos e características, tal como descrito no Quadro 2.2.

Quadro 2.2
Objectivos e características do turismo ecológico-sustentável

Objectivos
? Promover o bem estar material e não material das comunidades.
? Preservar a equidade inter e intra-geracional.
? Proteger a biodiversidade e preservar os sistemas ecológicos.
? Assegurar a integridade cultural e a coesão social das comunidades.
Características
? Turismo que se preocupa com a qualidade das experiências vividas.
? Turismo que promove a equidade social e o envolvimento da comunidade.
? Turismo que opera dentro dos limites de utilização dos recursos – minimização de impactes e do uso de energia e utilização efectiva de técnicas de gestão e reciclagem de resíduos.
? Turismo que preserva as mesmas oportunidades recreacionais, culturais e educacionais das gerações presentes para as futuras.
? Turismo cujas actividades e infra-estruturas em que assenta reflecte o carácter da região.
? Turismo que permite ao visitante compreender a região visitada de tal forma que o incentive a preocupar-se com a sua preservação e da comunidade local.
? Turismo que não compromete a capacidade de outras indústrias e actividades de serem sustentáveis.
? Turismo que é integrado com os planos locais, regionais e nacionais.

Fonte: adaptado de Moscardo *et al.* (1996: 31)

Segundo Mihalic (2000), os projectos turísticos que se possam considerar verdadeiramente sustentáveis dificilmente atraem os responsáveis do sector privado pelos destinos ou empreendimentos turísticos, porque muitas das suas componentes não podem ser directamente suportadas pelo mero argumento de que permitirão uma redução de custos ou um aumento de uma procura turística de qualidade.

As práticas sustentáveis, tal como têm sido adoptadas pelos responsáveis do sector do turismo e pelos turistas mais sensíveis a estas questões, não se referem ainda a uma consciencialização da sustentabilidade na verdadeira acepção do conceito, o que terá que acontecer primeiro.

2.5. Características do “novo turista”: consumidor “verde”?

Muito tem sido discutido acerca do novo “consumidor verde”, em geral, e do “novo turista” ou “turista verde”, em particular, discussão esta que se terá iniciado em princípios da década de 90, e que se torna cada vez mais frequente em referências actuais da literatura científica (Boniface & Cooper, 2001; Douglas *et al.*, 2001; Swarbrooke & Horner, 1999; Weaver & Oppermann, 2000; Webster, 2000).

Segundo Weaver & Oppermann (2000), como consequência do crescente movimento ambiental, os consumidores estão a tornar-se mais conscientes da sua capacidade de decisão e da forma como influenciam o sistema de mercado pela decisão que tomam. São assim crescentemente sofisticados e responsáveis relativamente, por exemplo, ao seu comportamento e decisões de viagens. O “novo turista”, medido individualmente ou em pequenos grupos, em oposição ao “turista de massas”, constitui agora um reconhecido e significativo segmento do mercado turístico que, se espera, virá a crescer rapidamente em termos absolutos e relativos nas próximas décadas.

Se é verdade que a sociedade está numa fase de transição para um “paradigma verde”, como defendem os autores citados, então, poder-se-á considerar a possibilidade de que aquele novo segmento venha a dominar o mercado turístico, superando o segmento de mercado do turismo de massas. Aliás, já Poon (1997) defendia que este modelo estava a

ser ultrapassado por uma nova revolução do turismo marcada por uma procura turística com novas características. Se assim for, as empresas do sector não terão outra opção senão a de adoptarem uma prática mais sustentável sob pena de não sobreviverem no mercado.

Weaver & Oppermann (2000) destacam algumas das principais características daquilo que consideram ser o “novo turista”, concluindo que este de certa maneira acaba por coincidir com o turista aloccêntrico, tal como é caracterizado no “Perfil de Mercado Psicográfico” de Plog (1994 cit. por Weaver & Oppermann, 2000), por se tratar de:

- ? Um consumidor “verde”,
- ? Sensível a culturas locais,
- ? Consciente das questões de justiça social,
- ? Mais independente e consciente das suas decisões,
- ? Conhecedor das questões ambientais,
- ? Preferência por itinerários flexíveis e espontâneos,
- ? Avaliação cuidadosa dos produtos turísticos previamente,
- ? Procura de experiências desafiantes, autênticas e com significado,
- ? Desejo de contribuir para um impacto positivo no destino,
- ? Motivado para a aprendizagem e auto-realização.

Também numa tentativa de caracterizar o “novo turista”, Boniface & Cooper (2001) acrescentam que este está mais apto a fazer comparações, é flexível, procura qualidade, bom nível de serviços e tem valores que o encorajam a consumir o produto turístico de uma forma ética e orientada para o ambiente, o que reflecte também uma mudança no seu estilo de vida.

Na mesma linha de pensamento, Lipman (1994, cit. por Middleton & Hawkins, 1998) já acreditava que, com o número crescente de consumidores que consideram as questões ambientais no seu comportamento de consumo, as práticas ambientalmente responsáveis tornar-se-ão num factor decisivo na opção de compra do produto turístico.

Wight (1993: 40) defendia que o “mercado se está a tornar mais verde, ou mais ambientalmente sensível, quer em termos de consciencialização, quer no seu esforço para uma atitude mais responsável das suas actividades turísticas em geral” e que o turista, individualmente, exerce uma influência significativa na natureza das actividades turísticas e no seu impacto no ambiente. Weaver & Oppermann (2000: 380) reforçam esta posição salientando que “esta atitude global está bem patente na adopção de práticas ambientalmente responsáveis, tais como a redução e reciclagem na utilização de recursos, a introdução de códigos de conduta e a implementação de programas como o Green Globe”.

Uma pesquisa efectuada pelo Departamento de Ambiente do Reino Unido, em 1993², constatou que 85% da população daquele país manifestava algum nível de preocupação com as questões ambientais, nomeadamente com a destruição das florestas tropicais e o aquecimento global, a deposição de químicos e resíduos tóxicos na terra e no mar; os problemas de tráfego e a qualidade da água (Webster, 2000).

Uma posterior investigação daquela entidade³ concluiu que as crianças revelam estar particularmente preocupadas com o ambiente, naturalmente, resultado do trabalho efectuado nas escolas ao nível das campanhas de sensibilização e projectos em que são envolvidas e chamadas a participar activamente.

Os “consumidores verdes”, segundo Webster (2000), tendem a evitar produtos que:

- ? ponham em risco a saúde do consumidor ou de outros;
- ? prejudiquem o ambiente durante a sua produção, utilização ou rejeição;
- ? consumam grande quantidade de energia na produção, utilização ou rejeição;
- ? provoquem desperdícios desnecessários;
- ? utilizem materiais provenientes de espécies ameaçadas ou de ambientes frágeis;
- ? envolvam a utilização desnecessária e cruel de animais para testes ou outros;
- ? prejudiquem outros países, nomeadamente os mais pobres.

² Verifica-se uma grande dificuldade em encontrar pesquisas análogas em estudos mais recentes, o que se confirma pelo facto de também em Webster (2000) se fazer referência a uma pesquisa de 1993.

³ Em Webster (2000) não são referidos detalhes relativamente a esta pesquisa, nomeadamente quanto às circunstâncias em que esta foi aplicada.

Considerando a existência de várias categorias de “consumidores verdes”, é importante perceber até que ponto as pessoas aplicam os seus princípios à prática. Vários factores podem influenciar esta opção (Robens 1996 cit. por Webster, 2000):

- ? os produtos verdes são considerados mais caros;
- ? os consumidores, em geral, tendem ainda a dar prioridade ao preço, qualidade e conveniência antes de atenderem à questão ambiental;
- ? muitas empresas são relutantes em proclamarem-se como ambientalmente responsáveis receando estar mais sujeitas a fiscalizações e grupos de pressão;
- ? os consumidores sentem que existe um uso abusivo dos termos “verde” e “eco”.

Mesmo assim, pode considerar-se que o termo “consumidor verde” está mais generalizado e aceite que o de “turista verde”, independentemente da complexidade e variedade de termos utilizados com sentido idêntico. Há também muitos termos utilizados para se referirem ao mesmo, mas que intrinsecamente acabam por querer dizer coisas diferentes. É, segundo Swarbrooke & Horner (1999: 199), o caso de expressões como:

- ? “turista ético” – para além do ambiente, preocupa-se com as políticas de recursos humanos na indústria turística, bem como com a forma como os seus rendimentos são distribuídos na economia local;
- ? “ecoturista” – está altamente motivado para a história natural do destino turístico, podendo ou não estar interessado na sua protecção;
- ? “bom turista”;
- ? “turista ambientalmente responsável”.

Para estes dois últimos, os autores não explicitam as diferenças, o que se poderá atribuir à sua subjectividade, que também resultará da indefinição de termos como “turismo sustentável”, “turismo alternativo”, “turismo responsável”, entre outros. De todos estes termos, o mais generalizado nos meios académicos é o “turismo sustentável”, embora o seu verdadeiro significado acabe por ser de difícil percepção para o público em geral (Swarbrooke & Horner, 1999).

Os autores citados consideram mesmo que esta indefinição da terminologia utilizada por profissionais e público constitui um obstáculo ao seu maior envolvimento e interesse sobre esta matéria. Não obstante, certo é que existe, actualmente, uma série de factores que podem influenciar o interesse dos turistas pelas questões ambientais, nomeadamente por acção dos grupos de pressão ambiental (e.g. *Green Peace, Tourism Concern*); dos governos das áreas geradoras e receptoras de turismo; de algumas empresas, pelas políticas assumidas (e.g. códigos de conduta); pelos *media* (e.g. programas de rádio e televisão sobre ciências da vida); e pela própria experiência vivida relativa aos impactos negativos do turismo no ambiente.

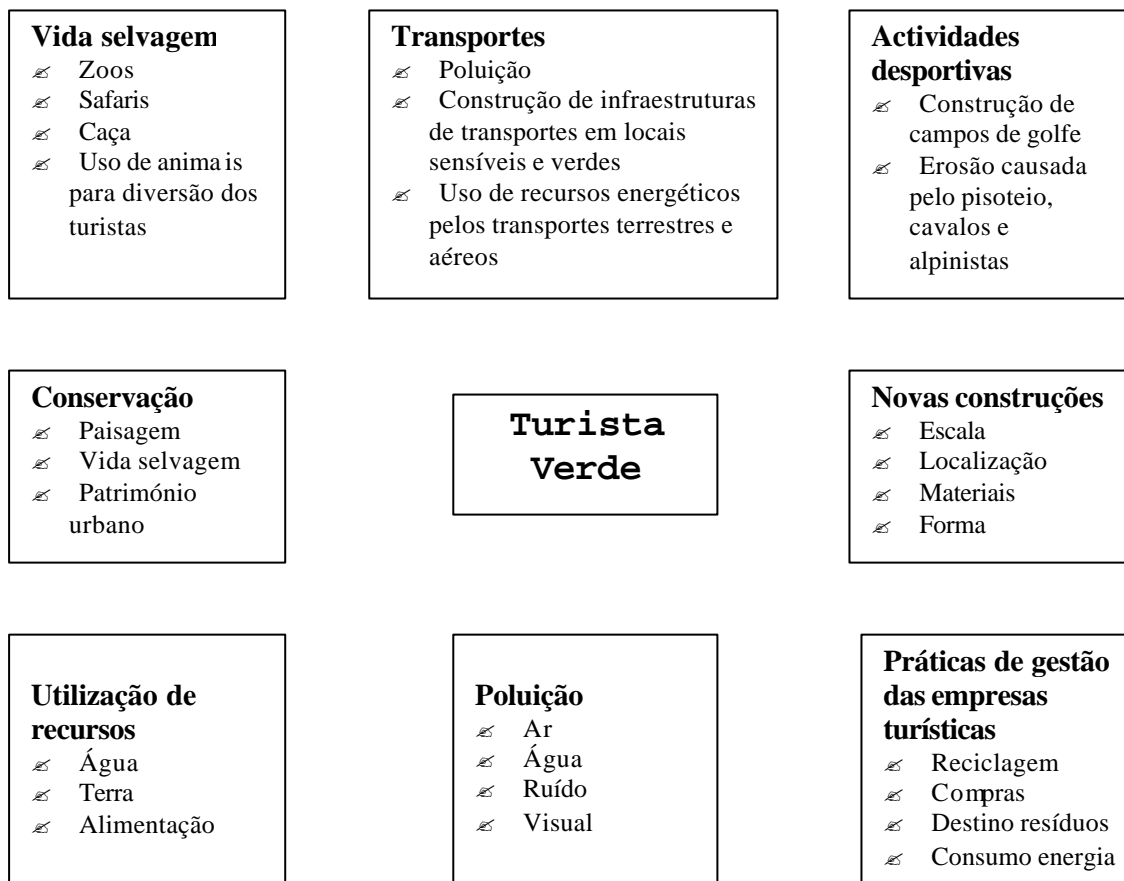
As principais determinantes que podem levar os turistas a comportarem-se de uma forma ambientalmente responsável prendem-se também com factores como: o nível de rendimento disponível; propriedade de carro privado; interesse particular por actividades ao ar livre e protecção dos animais; preferência por determinados produtos e destinos turísticos, entre outros.

Há determinadas questões ambientais acerca das quais os chamados “turistas verdes” tenderão a preocupar-se mais, tal como se esquematiza na Figura 2.3.

Ainda de acordo com a mesma fonte, não se pode considerar que exista um grupo homogéneo de pessoas a quem se possa chamar “turistas verdes”, dadas as diferenças de atitudes e comportamentos que a este nível se podem verificar e que são determinados por uma série de factores.

Mihalic (2000) defende que, perante a evidência empírica, existe um fosso entre a consciência ambiental dos turistas e as suas atitudes, embora se verifique normalmente o pressuposto de que estes agem sempre de forma responsável. Neste sentido, será determinante que os turistas conheçam os verdadeiros impactos da actividade turística e das suas acções.

Figura 2.3
Questões de maior preocupação para os “turistas verdes”



Fonte: adaptado de Swarbrooke & Horner (1999: 201)

2.5.1. Factores de preferência do consumidor: a influência do ambiente nas motivações dos turistas

Várias podem ser as motivações que levam os turistas a comportarem-se de diferentes maneiras perante as questões ambientais, entre as quais (Swarbrooke & Horner, 1999):

- ? Crença altruísta na necessidade real de proteger o ambiente,
- ? Desejo de ter um bom comportamento como turista,
- ? Desejo de promover uma imagem entre os seus como defensor do ambiente.

Pode-se discutir, contudo, até que ponto tais atitudes e comportamentos justificam, actualmente, uma mudança de estratégia por parte de empresas e organizações de forma a responderem às necessidades e convicções de um novo segmento de mercado emergente.

É legítimo questionar a pertinência de tais iniciativas estratégicas para a melhoria da quota de mercado de uma empresa do sector. Será que os turistas seleccionam deliberadamente um hotel ou restaurante por causa do seu desempenho ambiental? Mas será que não o fazem ao seleccionar um destino turístico pelos seus índices superiores de qualidade ambiental e/ou de identidade cultural?

De acordo com a opinião de alguns autores, como é o caso de Swarbrooke & Horner (1999) e Webster (2000), ainda não é possível encontrar evidência empírica válida que demonstre que existe claramente um segmento de mercado de “turistas verdes” com características bem definidas.

Segundo Webster (2000), o melhor exemplo a este nível até ao momento, embora não de carácter estritamente ambiental e mais relacionado com questões de saúde pública, foi a aceitação generalizada da iniciativa de criar áreas em restaurantes e quartos de hotéis onde é proibido fumar. Refira-se que a saúde pode constituir uma forte motivação para uma maior preocupação com as questões ambientais.

Uma pesquisa efectuada, em 1995, a 489 passageiros de avião⁴, que abordava a sua opinião acerca dos hotéis e das questões ambientais, concluiu que:

- ? 70% da amostra manifestava apetência para seleccionar hotéis que tivessem um bom desempenho ambiental;
- ? 26% não manifestavam qualquer interesse;
- ? 3% eram antagónicos a qualquer iniciativa ambiental na indústria hoteleira;
- ? 91% consideravam que os hotéis deviam utilizar sistemas de iluminação energético-eficientes;

⁴ Realizado pelo Virginia Polytechnic Institute and State Institute e publicado no Lodging Hospitality, citado por Webster (2000: 183).

- ? 86% defendiam que os hotéis deviam providenciar cestos para reciclagem do lixo para os seus hóspedes.

Um outro estudo, referido por Honey (1999), dava conta que os turistas dão preferência a hotéis que disponibilizem cestos para reciclagem de lixo para os hóspedes (68%), iluminação energético-eficiente (70%), mudança de roupa de cama e de toalhas só por pedido do hóspede (59%) e uso de papel reciclado nos quartos (65%).

Constatando-se não haver ainda uma evidência empírica válida acerca desta matéria, é contudo possível encontrar alguns estudos científicos pontuais cujos resultados apontam para a emergência de uma nova atitude e comportamento dos turistas, globalmente.

Para além dos exemplos anteriores, refira-se uma outra pesquisa efectuada, em 1997, em Haderslev-Vojens Valley, um destino turístico da Dinamarca (Kaae, 2001), cujo principal objectivo era o de avaliar e comparar o interesse das iniciativas ambientais e do turismo sustentável pelos turistas e residentes locais.

Relativamente a iniciativas ambientais concretas no que respeita às unidades de alojamento, 70% dos turistas revelaram estar interessados em que a manutenção dos espaços verdes envolventes não implicasse o uso de pesticidas; 70% era a favor da utilização de produtos de limpeza “amigos do ambiente” e 67% da separação dos lixos; 44% dos turistas estavam interessados em que fossem utilizados materiais de construção mais respeitadores do ambiente. Também algum relevo mostraram ter iniciativas como a existência de quartos anti-alérgicos e onde é proibido fumar, bem como a mudança de toalhas só quando necessário (entre 47% e 52%). Já no que diz respeito à importância atribuída à certificação ambiental das unidades de alojamento, apenas 40% revelaram interesse.

Um aspecto a salientar neste estudo é que a maioria dos turistas internacionais inquiridos era alemã, o que justifica de certa maneira os resultados da pesquisa, já que é opinião unânime que os alemães têm uma forte orientação ambiental, como consumidores e turistas, a avaliar pela referência constante que lhes é feita em grande parte da literatura

acerca dos turistas e consumidores verdes (Goodman, 2000; Kaae, 2001; Maison de la France, 1998; Swarbrooke & Horner, 1999; Webster: 2000).

Num estudo realizado por Goodman (2000) sobre a implementação da sustentabilidade na cadeia de hotéis Scandic⁵ a partir do início da década de 90, o seu director geral, Roland Nilsson, justifica a importância da adopção de práticas ambientalmente responsáveis na gestão operacional de todos os hotéis, pelo facto de ter percebido que os europeus do Norte têm valores ambientais muito vinculados na sua cultura e que determinam o seu comportamento como turistas e como visitantes.

Roland Nilsson constatou que os hóspedes dos hotéis Scandic situados na Alemanha e na Dinamarca eram os que mais reivindicavam práticas ambientais responsáveis, numa fase inicial, generalizando-se este comportamento mais tarde a toda a Escandinávia. Aliás, já em 1993, num relatório sobre hábitos de consumo nestes países, de acordo com a fonte citada, quatro em cada dez consumidores assumiam que rejeitavam produtos de empresas que não considerassem as questões ambientais nas suas políticas de gestão. É de crer portanto que a situação tenha evoluído para uma ainda maior adesão quase uma década mais tarde.

Kaae (2001: 293, citando estudos realizados por Hjalager, 1995; Hopfenbeck e Zimmer, 1993; Turistrad, 1998) refere, por exemplo, que os turistas alemães têm uma maior orientação ambiental do que os de outras nacionalidades, verificando-se que mais de 50% tomam em consideração as questões ambientais nas suas decisões de viagens. Mas será que esta atitude implica também que estejam dispostos a pagar mais pelo ambiente?

A convicção de que a resposta a esta questão seria positiva levou o governo das ilhas baleares a acreditar que, se aplicasse uma ecotaxa com o objectivo de promover a requalificação ambiental necessária e desejada pelos próprios turistas naquele destino turístico, maioritariamente procurado por alemães, esta seria bem aceite. A realidade veio, porém, demonstrar o contrário. O agravamento de custos, que pode variar entre vinte e

⁵ Scandic Hotels (actualmente parte do Grupo Hilton) era a maior cadeia de hotéis da Europa do Norte, com cerca de 126 hotéis, dos quais 85% operam na Escandinávia e os restantes na Alemanha, Áustria, Bélgica, Holanda e Reino Unido.

cinco cêntimos e dois euros, sendo na maioria dos casos de um euro por dia, não foi bem aceite pelos turistas e operadores turísticos alemães, bem como pela Federação Internacional de Operadores Turísticos (IFTO), o que se traduziu em quebras significativas no ano de 2002⁶ (La Vanguardia, 2002).

A verdade é que, estando ou não dispostos a pagar mais pelo ambiente, os turistas alemães exigem cada vez mais ver satisfeitos os principais requisitos de qualidade ambiental no desenvolvimento da actividade turística, embora não sintam, na maioria dos casos, que seja da sua responsabilidade suportar os custos associados.

Em Maison de la France (1998: 29), pode-se compreender melhor esta posição contraditória, já que ao colocar os escandinavos e germanófonos numa posição extrema (comparando com anglófonos e latinos) em relação à preocupação e respeito por um comportamento ambiental, se reconhece que mesmo dentro deste grupo de consumidores verdes, “aqueles que aceitam pagar mais caro pelos produtos ecológicos são ainda uma minoria”.

2.5.2. A expressão deste novo segmento de mercado em Portugal

Perante os factos apresentados e tendo em conta que a Alemanha constitui o segundo maior mercado emissor de turismo para Portugal (cerca de 14%, em 2001, de acordo com INE, 2002), em termos de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros e com uma taxa de crescimento anual elevada (6,3% de 1990 a 2001)⁷, será de extrema importância considerar a relevância dada por este mercado às questões ambientais no desenvolvimento estratégico da actividade turística nacional.

No entanto, a situação já não será a mesma no que respeita aos turistas provenientes do Reino Unido (maior mercado emissor para Portugal em dormidas nos estabelecimentos hoteleiros). Swarbrooke & Horner (1999) consideram que os turistas britânicos não dão,

⁶ Refira-se que, apesar de toda a contestação que esta ecotaxa tem provocado por parte dos responsáveis das unidades hoteleiras e pelos turistas e dos maus resultados obtidos, o Governo da Catalunha já avançou que pretende igualmente aplicar esta mesma taxa aos hotéis da Catalunha, o que tem gerado muita polémica.

⁷ De relevar é o facto da Organização Mundial de Turismo prever que, em 2020, este seja o maior mercado emissor de turismo para todo o mundo, com cerca de 10% da quota mundial.

em geral, grande importância a aspectos ambientais num destino turístico, argumentando portanto que as atitudes e comportamentos dos turistas relativamente ao ambiente não se podem generalizar, dando o exemplo inglês por oposição ao alemão.

Posição semelhante é defendida em Maison de la France (1998: 29) onde se diferencia claramente o comportamento e exigência ambiental dos povos escandinavos e germanófonos (Dinamarca, Suécia, Alemanha, Austria, ...), que “estão maioritariamente dispostos a alterar os seus hábitos de consumo e as suas práticas turísticas para respeitar o ambiente”, comparando-os com os anglófonos (Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, Austrália, ...), com “uma sensibilidade ambiental (...) menos forte, mas presente”. Considera estes países num patamar intermédio, com uma posição abaixo dos escandinavos e germanófonos, mas acima do grupo de países do Sul da Europa, que ainda estão demasiado preocupados com o incremento da produção e consumo, o que “limita fortemente a penetração dos valores ambientais”.

A mesma analogia se poderá fazer relativamente ao mercado nacional. Apesar de alguns progressos nos últimos anos, ainda são muito poucos os portugueses que revelam preocupar-se com as questões ambientais e que as interiorizam no seu comportamento de consumo, o que acaba por ser extensível ao seu comportamento como turistas.

Num inquérito aplicado a 2450 portugueses⁸ sobre a sua opinião quanto às questões ambientais, pretendendo avaliar opiniões e atitudes, valores e representações e, só indirectamente, informar sobre práticas e comportamentos, concluiu-se que “a orientação ambiental dos portugueses é fraca”, à excepção de alguns grupos minoritários que revelam uma orientação ambiental alta (cerca de 17%) e que correspondem aos mais escolarizados, mais jovens, quadros superiores e técnicos, com um projecto de vida “sociocentrado” (Almeida *et al.*, 2000: 182) . Pertencem também a este grupo os portugueses mais activos na área ambiental, que registam uma preocupação elevada com a função pedagógica, fiscalizadora e penalizadora do Estado, que consideram pouco eficaz.

⁸ Inquérito por questionário concebido e construído pela equipa do Observa e aplicado pelo Instituto Nacional de Estatística, em Outubro de 1997, cuja população alvo foi constituída pelos portugueses maiores de 15 anos, distribuídos pelas sete regiões constitutivas das NUT II.

Este estudo concluiu igualmente que a “orientação ambiental alta é caracteristicamente urbana”, o que também está relacionado com o maior nível de escolarização existente nas cidades, e que é nos grandes pólos urbanos de Lisboa (26,7%), Porto (19,8%), Setúbal (19,8%) e cidades do Baixo Mondego (27,7%) que a orientação ambiental está sobre-representada em relação à média nacional.

A maioria dos portugueses e espanhóis (em estudo análogo realizado em Espanha, em 1996) reconhecem estar nada ou pouco informados sobre as questões ambientais (cerca de 60% em ambos os casos), servindo-se dessa justificação para não “fazerem mais pela protecção do ambiente” (Almeida *et al.*, 2000: 127, 143).

Swarbrooke & Horner (1999) acreditam que só podem existir turistas “verdes” quando existe um comportamento ambientalmente responsável como consumidores, generalizado, como já acontece em países como a Alemanha, Holanda e Suécia (todos eles se encontram nos primeiros 10 mercados emissores para Portugal). Este comportamento revela-se, por exemplo, ao nível da utilização de produtos reciclados, da generalização da separação e reciclagem do resíduos domésticos, da preferência por alimentos sem aditivos, entre outros, traduzindo-se as preocupações ambientais numa forma de estar na sociedade.

Perante este cenário, a questão que se coloca é a seguinte: considerando que, em 2001, mais de 50% das dormidas nos estabelecimentos hoteleiros nacionais eram dominadas precisamente pelo mercado doméstico (cerca de 30%) e inglês (cerca de 22%) e atendendo à falta de evidência empírica da existência de um segmento de mercado turístico “verde” generalizado, mesmo tendo em atenção a excepção dos mercados anteriormente referidos, que motivação terão os empresários do sector em Portugal para adoptarem práticas ambientalmente responsáveis?

Será por questões éticas e altruístas, de visão estratégica a médio e longo prazo, ou a motivação virá simplesmente por imposição da regulamentação ambiental, ou ainda por outra ordem de razões? O que eventualmente haverá que decidir é se este novo segmento de mercado, e bem assim o modelo turístico que lhe está associado, é de importância estratégica na política de turismo em Portugal, nomeadamente face às valências de

recursos turísticos ainda por explorar. Se assim for, então há a necessidade de desenvolver formas de motivação e incentivo, abrangendo, ainda que de forma diferenciada, os sectores público e privado.

2.6. Razões para aderir à causa da sustentabilidade

Várias podem ser as razões que levarão a indústria turística a motivar-se para aderir à causa da sustentabilidade.

Weaver & Oppermann (2000) apontam três ordens de factores que consideram poder justificar o interesse do sector na adopção de práticas ambientalmente responsáveis:

1. o crescimento do mercado dos “novos turistas”,
2. a rentabilidade da sustentabilidade,
3. a apetência dos grandes grupos para adoptarem práticas ambientais.

Relativamente ao primeiro factor, sem dúvida de grande relevância, foi já discutido anteriormente. O aparecimento de um novo segmento de mercado, representando esta nova procura, é um factor suficientemente motivador de mudança de práticas empresariais.

Quanto ao segundo, Weaver & Oppermann (2000: 357) defendem que, independentemente das pressões do mercado, a “rentabilidade inerente à adopção de algumas práticas ambientais constituirá um incentivo para as empresas aderirem a esta causa”. Apontam como exemplo a redução do consumo de energia, cuja rentabilidade se pode conseguir a médio e longo prazo, assim como a reciclagem de alguns materiais. Benefícios indirectos poderão também ser conseguidos pela alteração das estruturas organizacionais, menos hierárquicas, flexíveis e portanto mais eficientes, bem como pela valorização da moral dos seus empregados, normalmente associadas a estas reformas “verdes”.

Para além daqueles aspectos, a melhoria das relações com as comunidades locais, consequência de um maior respeito da actividade turística pelo meio envolvente, pode contribuir para o enriquecimento das relações entre turista e residente, proporcionando uma

maior qualidade da experiência vivida pelo turista, que desejará certamente repetir a experiência contribuindo, eventualmente, para a sua promoção por transmissão de experiências individuais.

No que diz respeito ao terceiro factor, os mesmos autores acreditam que os grandes grupos de empresas do sector do turismo, pela sua estrutura e dimensão, estão bem posicionados para a implementação de práticas ambientais responsáveis. Isto porque as economias de escala lhes permitem afectar recursos, nomeadamente pela criação de postos de trabalho específicos para lidarem com as questões ambientais directamente, bem como promover a formação contínua dos seus empregados, a implementação de programas de educação pública e as auditorias ambientais.

De facto, naquelas empresas a adopção de programas de redução e reciclagem faz todo o sentido, até do ponto de vista económico porque, a uma maior escala, revela-se ainda mais rentável pelas poupanças resultantes de uma melhor gestão energética ou da água, através da redução dos elevados níveis de consumo de energia, da água e de outros recursos em geral. Para além disso, o facto de algumas destas grandes empresas estarem organizadas em estruturas de integração vertical ou horizontal permite-lhes coordenar de forma mais eficaz todos os esforços de implementação de sistemas de gestão ambiental e mesmo de sistemas de qualidade total, respondendo melhor aos princípios e objectivos de sustentabilidade nas suas operações.

Pelo seu volume de negócios e capacidade de influenciar o mercado, estas grandes empresas podem também exercer um importante papel pelo poder que detêm para pressionar os seus fornecedores no sentido de, também eles, se verem obrigados a adoptarem práticas mais sustentáveis. Por exemplo, uma empresa pode indicar nos procedimentos ambientais a adoptar que todos os produtos de papel fornecidos tenham que conter uma certa quantidade de material reciclado e uso de tinta de base vegetal (Weaver & Oppermann, 2000).

As abordagens mais estratégicas à gestão ambiental permitem novas oportunidades organizacionais e a integração do ambiente e da sustentabilidade no cerne da estratégia de

investimentos da empresa. Actuando pró-activamente e de modo global, as empresas têm a capacidade de antecipar oportunidades criadas por valências ambientais, que sendo integradas mais cedo na actividade da empresa possibilitam mais-valias bem mais significativas, para a empresa e para o ambiente, do que a actuação apenas a nível da gestão ambiental de produtos.

Embora já não haja dúvidas de que, pelo menos a longo prazo, a sobrevivência das empresas, e respectivos lucros, dependerão da manutenção de um ambiente saudável e atractivo, e que se podem obter consideráveis reduções de custos pela aplicação de novas tecnologias que implicam uma racionalização energética, redução de resíduos e baixo consumo de água, estas vantagens não são imediatamente percebidas como tal pela maioria das empresas (Middleton & Hawkins, 1998).

Com uma posição céptica e cautelosa, os mesmos autores defendiam que, em finais da década de 90, ainda não havia sinais, no plano internacional, de que a generalidade das empresas do sector privado em turismo já tivesse percebido, e reconhecido, o interesse na promoção da qualidade ambiental dos destinos turísticos. Sem uma clara mudança de atitudes por parte destas, não seria possível a implementação da sustentabilidade nos empreendimentos e destinos turísticos.

Os autores citados apresentam “dez boas razões para uma mudança de atitudes e adopção de práticas sustentáveis” por parte das empresas do sector privado, principalmente para as de maior dimensão, mais expostas ao mercado e cujo desempenho ambiental pouco ético pode influenciar negativamente a sua imagem e afectar o negócio. Na Figura 2.4 apresentam-se as referidas razões.

Figura 2.4

Dez razões pragmáticas para a mudança de atitude das empresas turísticas do sector privado relativamente à sustentabilidade

<p>1 - Cumprimento da legislação</p> <p>Tem sido produzida cada vez mais regulamentação, relativa a saúde, segurança e ambiente (de acordo com as orientações da Agenda 21) a ser aplicada pela maioria dos países a toda a indústria, incluindo a do turismo. As empresas que vão além do cumprimento da legislação serão as mais competitivas.</p>	<p>6 - Relacionamento com comunidade local</p> <p>O respeito pelo ambiente pode contribuir para o melhor relacionamento com o público, empresas, autoridades locais, facilitando a autorização para determinados projectos ambientalmente consistentes e participação em iniciativas com parceiros locais.</p>
<p>2 - Imagem da empresa</p> <p>As indústrias poluentes são cada vez mais expostas aos <i>media</i> e contestadas pela sua actuação, o que pode contribuir para a perda de consumidores e redução de lucros.</p>	<p>7 - Resposta a condições contratuais</p> <p>Nas condições contratuais entre cliente e fornecedor, os critérios de boas práticas ambientais passarão cada vez mais a ser impostos como condição de negócio.</p>
<p>3 - Resposta às expectativas crescentes da procura</p> <p>Todas as empresas sentem a procura crescente de maior qualidade de produtos e serviços por parte dos consumidores. Para a indústria do turismo a qualidade ambiental é parte integrante da qualidade do produto e vital para a fixação de turistas.</p>	<p>8 - Aceitação das condições impostas pelas associações sectoriais, profissionais e outras</p> <p>A especificação de condições de adesão a determinados organismos pode passar pela imposição de critérios de cumprimento de boas práticas ambientais.</p>
<p>4 - Melhoria da competitividade</p> <p>Pela percepção dos turistas da adopção de práticas ambientalmente responsáveis pelas empresas e pela eventual atribuição de prémios de qualidade ambiental e contributo para o marketing das mesmas.</p>	<p>9 - Cumprimento de critérios para captação de fundos e redução do risco de investimento</p> <p>As agências de financiamento a projectos de investimento e investidores em geral cada vez mais estipulam critérios de qualidade ambiental <i>standard</i> como condição para darem o seu suporte financeiro e reduzirem os riscos de investimento.</p>
<p>5 - Redução de custos operacionais</p> <p>Já há uma clara evidência de que a implementação de sistemas de gestão ambiental pode contribuir para uma redução substancial de custos, pela maior racionalização energética, tratamento de resíduos, reutilização e reciclagem e até mesmo pela redução dos prémios de seguros devido ao menor risco operacional.</p>	<p>10 - Conservação dos recursos de base das empresas</p> <p>As empresas turísticas têm todo o interesse em contribuir para a conservação e qualidade ambiental dos recursos que constituem a base do seu desenvolvimento.</p>

Fonte: adaptado de Middleton & Hawkins (1998: 108)

As empresas mais pequenas, ainda segundo Middleton & Hawkins (1998), não se sentirão tão motivadas a adoptarem práticas sustentáveis, essencialmente pelo facto de, isoladamente, os seus impactes no ambiente serem aparentemente menos significativos quando comparados com os das grandes empresas. Contudo, no quadro de uma mudança global orientada pelos princípios da Agenda 21 para Viagens & Turismo (WTTC, WTO and Earth Council, 1993), e motivados por uma nova procura, até as pequenas empresas provavelmente virão a aderir.

A mesma opinião é expressa por Kirk (1998) que considera que aquela percepção torna o processo de adesão às práticas sustentáveis na indústria hoteleira mais lento. Não obstante o reduzido impacto da actividade turística no ambiente, em termos de magnitude e natureza localizada da ocorrência, quando comparado com o provocado por outras indústrias mais pesadas, o certo é que o turismo assume uma muito maior dimensão se se considerar a sua dispersão e multiplicação geo-espacial no seu todo. Efectivamente, constituindo a maior indústria mundial, assume um papel preponderante para a concretização do desenvolvimento sustentável.

Kirk (1998) considera que a necessidade de redução dos impactos negativos no ambiente pela indústria do turismo deve ser movida pela seguinte ordem de factores:

- ? legislação e códigos de conduta,
- ? política fiscal,
- ? opinião pública,
- ? pressão dos consumidores,
- ? vantagens económicas pela conservação dos recursos.

Também Webster (2000) considera que as razões que podem levar as empresas a adoptarem práticas ambientalmente responsáveis poderão ser de ordem voluntária ou fruto da imposição da regulamentação. A autora destaca os seguintes factores:

- ? impostos ambientais,
- ? rotulagem ambiental,

- ? informação de gestão,
- ? requisitos para as seguradoras,
- ? pressão de investidores, accionistas, credores,
- ? informação relativa a segurança e saúde,
- ? prémios de qualidade ambiental.

As acções voluntárias podem passar pela realização de uma auditoria ambiental, introdução de esquemas de rotulagem ambiental, utilização de tecnologias de informação para monitorizar níveis de desempenho e estabelecer procedimentos de gestão patrimonial. Outras razões prendem-se com procedimentos a que a empresa terá que obedecer, como é o caso do cumprimento da legislação, taxas e impostos e requisitos das seguradoras e accionistas (Webster, 2000).

Por exemplo, no caso particular da hotelaria, Zurburg *et al.* (1995, cit. por Kirk, 1998) consideram que os hoteleiros ainda têm muitas dificuldades em adoptar práticas sustentáveis. De acordo com uma pesquisa realizada acerca da opinião e acções concretas relativamente às questões ambientais, os autores concluíram que a maioria dos hoteleiros responderia a pressões da sociedade e alterações da legislação, e que muitos dos responsáveis por pequenas unidades hoteleiras se preocupavam, mas que não estavam seguros acerca das medidas adequadas a tomar, por falta de aconselhamento e dúvida quanto aos efeitos práticos das suas decisões.

Weaver & Oppermann (2000), apesar de acreditarem que a indústria turística está a aderir à causa do turismo sustentável, referem opiniões contrárias de outros autores mais cépticos quanto à aparente mudança de atitudes relativamente à sustentabilidade da actividade. Por exemplo Wheeler (1994 cit. por Weaver & Oppermann, 2000) defende que as empresas apenas o fazem por uma questão de lucro, sem que isso corresponda a uma verdadeira convicção dos princípios da sustentabilidade.

Outros ainda são de opinião que, mesmo as grandes empresas, apenas adoptam aquelas práticas ambientais cujos lucros são garantidos à partida, como sejam a reciclagem e a redução do uso de recursos, descurando questões do foro social e deterioração do meio

ambiente. Consideram igualmente que se pode revelar mais sinistro ainda o facto de muitas delas se aproveitarem da aplicação de determinadas medidas e adesão a programas de sustentabilidade apenas como meras operações de cosmética e uma forma de se promoverem, ao mesmo tempo que desviam a atenção para práticas mais insustentáveis que mantêm.

Esta mesma facção crítica aponta o facto dos códigos de ética e alguns programas de sustentabilidade serem demasiado brandos, voluntários e sem objectivos concretos, e de encobrirem esta falta de credibilidade das iniciativas de adesão à sustentabilidade.

A verdade é que são ainda poucas as empresas que, por iniciativa própria e voluntária, desejam e conseguem antecipar-se implementando práticas para além daquelas que lhes são exigidas, aderindo convictamente aos princípios da sustentabilidade.

A questão para a qual parece ainda não haver resposta é como inverter esta situação e torná-la um fenómeno de rotina de boas práticas em gestão empresarial e ambiental. A tendência aponta, espera-se, para que muitas empresas possam crescentemente demonstrar convicção e uma certa dose de altruísmo, no desenvolvimento de soluções ambientalmente mais responsáveis e, bem assim, de investimentos mais sustentáveis.

2.7. Conclusão

Ao analisar a evolução da relação entre o turismo e o ambiente percebe-se que, a partir do momento em que se regista o crescimento acelerado da actividade turística, a partir da década de 50, dando origem ao fenómeno do turismo de massas nas décadas subsequentes, aquele modelo de desenvolvimento provoca fortes desequilíbrios ambientais, sociais e económicos. Na verdade, o desenvolvimento económico e social posterior à II Guerra Mundial associado ao rápido desenvolvimento das viagens aéreas e de automóvel, bem como a organização de viagens sob a forma de pacotes turísticos e o desenvolvimento das grandes cadeias hoteleiras no litoral começaram a exercer uma forte pressão sobre algumas áreas receptoras, nomeadamente as naturais ou outras mais sensíveis.

Estes factores começam a chamar a atenção da opinião pública a partir da década de 70, altura também em que se começa a verificar uma forte consciencialização ambiental e um despertar para os grandes problemas que afectam o desenvolvimento ambiental e humano, provocando uma relação de conflito entre este modelo de desenvolvimento turístico e o ambiente. Assim, a partir da década de 80, observa-se um maior esforço na tentativa de encontrar soluções de equilíbrio, verificando-se progressivamente, até ao momento actual, a noção de que o desenvolvimento turístico continuado só será sustentável pelo reconhecimento da existência de interdependências entre as questões ambientais, sócio-económicas e políticas.

A saturação a vários níveis provocada pelo turismo de massas levou também a uma procura de novas formas de turismo alternativas. Após se ter discutido o conceito de turismo alternativo, ambíguo por vezes, conclui-se que este se pode aplicar a várias formas de turismo – cultural, de aventura, de eventos ou outros - desde que consistentes com os valores naturais, sócio-culturais e das comunidades, permitindo aos residentes e visitantes interagir de forma positiva e partilhar experiências. Assim, comparando o turismo alternativo com o turismo de massas, verifica-se que as principais diferenças se registam ao nível do mercado, desenvolvimento das atracções, tipo de alojamento, impactos provocados e nível de regulamentação.

Desta forma, não se resumindo a uma questão de escala, o turismo de massas e o turismo alternativo não correspondem necessariamente ao “mau” e ao “bom” turismo, tudo dependendo da influência positiva ou negativa que é exercida no destino e também da fase do ciclo de vida em que este se encontra.

Esta discussão levou a uma outra sobre o que se entende por desenvolvimento sustentável e da sua aplicação à actividade turística. Avaliando a opinião de vários autores, verificou-se haver algum consenso quanto ao seu significado, nomeadamente alertando para o facto de ser limitador associar o desenvolvimento sustentável apenas a uma componente ambiental, biofísica como acontece muitas vezes fora do domínio académico. A inter-relação com as componentes económica e sócio cultural são determinantes a par da satisfação das necessidades das populações locais, da procura turística, das empresas, ao mesmo tempo

que se consegue preservar a integridade cultural, os processos ecológicos, a biodiversidade e todos os sistemas de suporte à vida. Desta forma, procura-se responder às necessidades das gerações presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades, tal como defendido pelas Nações Unidas e pela própria OMT.

De salientar que esta organização propôs uma série de princípios que devem ser implementados ao nível do planeamento e desenvolvimento da actividade turística, para garantir que esta seja sustentável. Mais concretamente, foram dados alguns exemplos de vários autores acerca das práticas sustentáveis que podem ser adoptadas pelas empresas em consonância com o desenvolvimento económico-organizacional, ambiental e sócio-cultural, verificando-se algumas opiniões contraditórias. Alguns defendem que os projectos turísticos que se possam considerar verdadeiramente sustentáveis dificilmente atrairão os responsáveis do sector privado, que tendem a tomar em conta apenas os custos implícitos a curto prazo, negligenciando os efeitos a médio e longo prazo. Efeitos esses que têm a ver, por exemplo, com uma procura cada vez mais desperta para a prática de um turismo responsável.

De facto, procurou-se evidências empíricas a este respeito, acreditando-se existir já um segmento de mercado de consumidores/turistas verdes que vem ganhando um peso crescente, desde a década de 90, e que se espera vir a pressionar cada vez mais o mercado pela sua marcada orientação ambiental nas opções de compra.

A ser verdade, e mesmo reconhecendo-se que os denominados turistas verdes nem sempre agem de forma responsável, as empresas do sector não terão outra opção senão a de adoptarem práticas de gestão mais sustentáveis para se manterem competitivas.

De salientar a este respeito são as diferenças verificadas nas atitudes e comportamentos dos turistas dos diversos mercados emissores, nomeadamente dos que possam ser mais relevantes para a procura nacional. Constatou-se que são os povos germanófonos e escandinavos os que apresentam uma orientação ambiental mais vincada, por oposição aos do Sul da Europa para quem a sustentabilidade das suas acções é ainda pouco relevante nas decisões que tomam, encontrando-se os povos anglófonos numa posição intermédia.

Assim sendo, analisando as implicações que esta constatação possa ter ao nível da procura no país, concluiu-se que, embora países com forte orientação ambiental, como a Alemanha, Holanda e Suécia, se encontrem nos dez primeiros mercados emissores para Portugal, o seu peso ainda não é suficientemente significativo para, por si só, implicar uma mudança de atitudes por parte das empresas portuguesas. Efectivamente, embora a Alemanha ocupe o terceiro lugar nas dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, com cerca de 14%, a verdade é que Portugal e Reino Unido representam 50%.

No entanto, as empresas portuguesas terão que estar atentas não só ao facto de o mercado alemão e escandinavo apresentar taxas de crescimento elevadas na procura, como também à pressão que cada vez mais se fará sentir no que diz respeito a outros aspectos como a legislação cada vez mais exigente, a pressão das comunidades locais e da opinião pública em geral. Paralelamente, começam já a perceber que a gestão sustentável acaba por ser rentável, o que decorre da racionalização de consumos, da maior motivação dos colaboradores, da melhoria da imagem da empresa, da atribuição de rótulos e prémios ambientais, entre outros aspectos, tanto mais relevantes quanto maiores forem as empresas.

3. Políticas e linhas de orientação estratégica para o desenvolvimento do turismo sustentável

3.1. Introdução

Antes de avançar para uma abordagem mais profunda sobre os desafios que se colocam ao desenvolvimento sustentável da actividade turística, não podia deixar de se analisar primeiro as grandes linhas de orientação a nível internacional e nacional nesse sentido, para assim melhor enquadrar as principais questões que conduzirão os capítulos subsequentes na procura de resposta aos objectivos delineados.

Assim sendo, este capítulo começa por procurar a origem da problemática que conduziu à necessidade de elaborar um plano de acção abrangente com o objectivo de envolver governos, indústria e cidadãos numa estratégia global para um desenvolvimento sustentável - a Agenda 21. Pretende-se salientar o importante papel do turismo no cumprimento daquele objectivo, avaliando os esforços desenvolvidos nesse sentido pelos principais organismos internacionais com responsabilidades no turismo.

É dado especial relevo à Agenda 21 para a indústria de viagens e turismo, nomeadamente no que se refere à sua razão de ser, objectivos e áreas prioritárias de acção, bem como algumas das principais críticas de que é alvo. De seguida, procura-se sistematizar a informação sobre as mais importantes declarações ou cartas internacionais, já que constituem documentos de cariz internacional que procuram formalizar o compromisso e a responsabilização de governos e organizações não-governamentais na promoção dos princípios e práticas de desenvolvimento do turismo sustentável. Por sua vez, também os códigos de ética ou de conduta são abordados com este mesmo sentido, mas mais direccionados para o sector empresarial, procurando-se dar exemplos dos mais importantes para a indústria turística.

Por último, averigua-se o que tem sido feito a nível institucional, no plano nacional, para concretizar as directrizes internacionais com as quais Portugal se comprometeu na definição de políticas de desenvolvimento do turismo sustentável.

3.2. Acção internacional

A Cimeira da Terra, como é conhecida a Conferência das Nações Unidas para o Ambiente e Desenvolvimento, realizada no Rio de Janeiro, em 1992, foi um marco para a consciencialização mundial dos grandes dilemas ambientais que ameaçam o equilíbrio da Terra, já anunciados 20 anos antes, embora sem o mesmo impacto, na Conferência das Nações Unidas de Estocolmo sobre Desenvolvimento Humano e, em 1987, com a divulgação do Relatório de Bruntland (WCED, 1987).

Desde então, tem-se verificado um forte incremento na produção de directrizes e códigos de conduta que actuam como princípios de referência para a promoção de uma actividade turística ambientalmente responsável, fundamentais para estabelecer princípios de actuação reconhecidos por todos os intervenientes no sector do turismo.

Decorridos dez anos da Cimeira da Terra, realizou-se em Joanesburgo, de 26 de Agosto a 4 de Setembro de 2002, a Conferência Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, na qual esteve presente, entre outras organizações, a OMT. O Plano de Implementação proposto pelo Relatório Final resultante da Conferência inclui as seguintes directrizes (parágrafo nº 43) relativas ao turismo (OMT, 2003):

- ? promover o desenvolvimento do turismo sustentável, nomeadamente através do incentivo à prática do ecoturismo e a formas de turismo que não impliquem o consumo de recursos, tendo em consideração as orientações resultantes do “Ano Internacional do Ecoturismo 2002”; do “Ano do Património Cultural”, em 2002, das Nações Unidas; da Conferência do “Ecoturismo 2002” e da Declaração do Quebec daí resultante; e o Código Mundial de Ética para o Turismo, adoptado pela OMT;
- ? o desenvolvimento da actividade deve assim promover os recursos turísticos em proveito das comunidades locais de destino, ao mesmo tempo que preserva a sua integridade cultural e ambiental, bem como a protecção do património natural e das áreas ecológicas mais sensíveis.

Neste contexto são propostas várias acções, tais como: desenvolver programas de educação e formação, que incentivem a população a participar no ecoturismo, capacitar os residentes das comunidades locais a desenvolver e beneficiar do ecoturismo e promover a cooperação entre todos os interessados no desenvolvimento do turismo e na preservação do património, no sentido de contribuir para a protecção ambiental, dos recursos naturais e culturais.

Outras referências são feitas ao turismo, destacando-se as que dizem respeito ao Plano de Implementação relacionado com a conservação da energia e da biodiversidade. No número 20, alínea b) deste plano, sublinha-se a necessidade de integração da eficiência energética na implementação de programas sócio-económicos nos sectores de maior consumo e no planeamento, execução e acompanhamento dos consumos das infra-estruturas que mais gastam energia, tais como as do sector público, transportes, indústria, agricultura, construção e turismo.

Algumas organizações internacionais têm-se empenhado igualmente, de forma notável, na sensibilização ambiental da actividade turística, a vários níveis, assente no que foi definido pela Agenda 21 - Plano de Acção resultante da Cimeira da Terra, adoptado pelos 182 governos representados, com o objectivo de definir estratégias para a adopção de práticas de desenvolvimento mais sustentáveis. Veja-se, por exemplo, a quantidade de publicações da OMT, sob a forma de códigos de conduta, directrizes, manuais de auxílio à actividade turística sustentada, que revelam a vontade de traduzir as preocupações ambientais a nível mundial para medidas práticas (OMT, 2002).

Esta Organização traçou objectivos bem definidos para o desenvolvimento do turismo sustentável, fazendo por comunicá-los a todos os seus membros, também através de seminários, fóruns e pela participação em reuniões intergovernamentais.

Com a percepção de que a indústria do turismo seria das poucas capazes de proporcionar um incentivo económico à preservação do ambiente (OMT, 2000), desempenhou um papel determinante, juntamente com o *World Travel & Tourism Council* (WTTC) e o *Earth Council*, na posterior publicação da Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo.

Merece especial destaque o empenho do WTTC na criação, em 1994, de uma iniciativa de referência que é o Programa “Green Globe 21” – um programa mundial de gestão e sensibilização ambiental, dirigido à indústria do turismo, que procura implementar as recomendações da Agenda 21¹.

Numa tentativa de criar uma “plataforma comum” para facilitar a troca de experiências e informação relativamente à implementação de iniciativas de desenvolvimento sustentável, este organismo lançou a “Aliança para o Turismo Sustentável”, movimento que compromete os seus membros a (WTTC, 2002):

- ? Reconhecer que o ambiente é uma questão central para a indústria de viagens e turismo;
- ? Apoiar a Agenda 21 para as viagens e turismo e adoptar os seus princípios nas suas práticas de gestão;
- ? Reunir esforços, através da criação de parcerias, para reduzir o excesso e duplicação de programas de desenvolvimento do turismo sustentável;
- ? Promover o turismo como catalizador do desenvolvimento sustentável a nível local;
- ? Disponibilizar informação regularmente, nesta área, com o objectivo de desenvolver um *Website* para incentivar a qualidade da informação e boas práticas de sustentabilidade.

Saliente-se que nem só os organismos internacionais directamente ligados ao sector das viagens e turismo se debatem pela criação de directrizes e programas de acção que conduzam ao desenvolvimento do turismo sustentável. Atente-se, por exemplo, no caso da Agência Europeia de Ambiente (AEA) que se tem empenhado na sistematização de informação e proposta de planos de acção para promover o turismo sustentável, com destaque para o desenvolvimento de indicadores de qualidade ambiental para o turismo.

O Relatório de Gestão da AEA, de 1999, intitulado “Turismo e Ambiente a Nível Europeu”, dá uma ideia clara do que tem sido feito a nível internacional no sentido de

¹ Assunto a aprofundar no ponto 4.3.2.

ajudar todos os agentes envolvidos, directa ou indirectamente, na indústria do turismo a aumentar progressivamente a sua capacidade de resposta ao apelo da Agenda 21 (EEA, 1999).

De destacar é também a crescente importância que vêm assumindo os códigos de conduta e as declarações ou cartas internacionais sobre esta matéria ao nível do incentivo ao compromisso ambiental.

3.2.1. A Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo

A convocação da Cimeira da Terra teve como principal propósito chamar a atenção do mundo para os grandes problemas ambientais que ameaçam o planeta, desde a depleção da camada de ozono ao aquecimento global e à subida do nível das águas do mar, às chuvas ácidas, à deflorestação, à desertificação e à ameaça à biodiversidade e tantos outros fenómenos associados à destruição ambiental. Pela primeira vez, 182 países sentaram-se à mesma mesa para discutir a “saúde” do Planeta e estabelecer um Plano de Acção alargado, a vários níveis, para o seu “tratamento” urgente e prevenção de males piores - a Agenda 21.

A partir daqui, assiste-se a uma multiplicação de congressos e seminários, está definitivamente aberta a discussão pública, sobre as mais diversas questões relacionadas com o Ambiente. Há, de facto, uma participação activa dos cidadãos, nunca antes vista, uma tomada de consciência por parte dos governos e dos agentes dos sectores público e privado de grande número de países; surgem critérios e indicadores que permitem medir e comparar diferentes situações em várias partes do mundo; há experiências inovadoras e difundem-se valores éticos conducentes ao desenvolvimento sustentável. Foi este, porventura, o maior sucesso da Cimeira da Terra (Scherr & Barnhizer, 1997).

Ainda segundo a mesma fonte, a Agenda 21 veio, no entanto, a revelar-se ficar muito aquém das expectativas, talvez por constituir um documento demasiado ambicioso, na estratégia proposta para o programa de transição para o desenvolvimento sustentável e na transposição para as políticas nacionais das suas inúmeras recomendações. Apesar de ter suscitado grande debate em torno das questões ambientais e de ter levado a uma série de

compromissos de implementação por parte de muitas instituições, não se registaram as mudanças que se preconizaram no Rio de Janeiro, em 1992.

A discussão da Agenda 21 em 1992 pecou, antes de mais, pela omissão de componentes determinantes no papel que assumem no plano das actividades económicas mais relevantes, como é o caso do Turismo. Cientes dessa lacuna, o WTTC, a OMT e o Conselho da Terra reuniram-se no ano seguinte para trabalharem em conjunto um plano de acção dirigido à indústria de viagens e turismo.

Este documento assumia uma importância crucial para todos os envolvidos, directa ou indirectamente, nas viagens e turismo: sector privado, sector público, governos, administrações regionais e locais e os próprios cidadãos.

O programa de acção proposto divide-se em três partes principais - áreas prioritárias de acção, objectivos e os meios para os atingir. Para além disso, reforça a importância da cooperação entre governos, indústria e organizações não governamentais (ONG), analisa a importância estratégica e económica das viagens e turismo e, por último, demonstra os enormes benefícios de tornar esta indústria sustentável (Green Globe, 2002a).

Não pode, no entanto, deixar de ser aqui feita referência a uma grande lacuna deste programa, que se traduz no facto de não fazer qualquer referência à questão dos transportes e das alterações climáticas e da sua forte relação com o desenvolvimento da indústria de viagens e turismo. O ritmo a que se prevê o seu crescimento terá implicações directas no sector dos transportes e no conseqüente aumento das emissões de gases com efeito de estufa, principais responsáveis pelo processo de alterações climáticas verificada cada vez com maior intensidade.

O **Objectivo** principal da Agenda 21 para a indústria de viagens & turismo é o de incentivar a adopção de normas e procedimentos que permitam introduzir práticas sustentáveis no seu processo de desenvolvimento. Os princípios em que assentou o programa de acção proposto procuraram basear-se na Declaração do Rio para o Ambiente e Desenvolvimento, a saber (Green Globe, 2002a):

- ? As Viagens & Turismo devem proporcionar às pessoas experiências saudáveis e produtivas em harmonia com a natureza;
- ? As Viagens & Turismo devem contribuir para a conservação, protecção e restauração dos ecossistemas;
- ? As Viagens & Turismo devem assentar em padrões sustentáveis de produção e consumo;
- ? O protecționismo nas transações de serviços de Viagens & Turismo deve ser evitado, deixando funcionar o mercado livre;
- ? A protecção ambiental deve ser parte integrante do processo de desenvolvimento turístico;
- ? As questões relacionadas com o desenvolvimento turístico devem prever a participação de todos os cidadãos interessados e as decisões de planeamento serem adoptadas a nível local;
- ? As nações têm o dever de alertar todos os turistas e áreas receptoras para potenciais desastres naturais que os possam afectar;
- ? As Viagens & Turismo devem utilizar a sua capacidade máxima para incentivar o emprego para mulheres e residentes locais;
- ? O desenvolvimento turístico deve reconhecer e apoiar a preservação da identidade, cultura e interesses das comunidades locais;
- ? As leis internacionais aplicáveis à indústria de Viagens & Turismo devem ser sempre respeitadas.

O documento distingue **Áreas Prioritárias de Acção** para todos os intervenientes no processo, diferenciando dois grandes grupos: Organizações Governamentais e Não Governamentais e Administração Pública, por um lado e, por outro, as empresas. A Figura 3.1 procura sistematizar uns e outros.

O Programa de Acção é bem explícito e detalhado quanto às **Medidas** ao alcance de cada uma das partes envolvidas para atingir os objectivos específicos inerentes a cada uma daquelas áreas de acção prioritárias (ver Apêndice I).

Figura 3.1

Áreas Prioritárias de Acção da Agenda 21 para a indústria de viagens & turismo

Organizações Governamentais, ONG e Administração Pública	Empresas
1. Avaliação da capacidade do quadro regulamentar, económico e voluntário existente para garantir o desenvolvimento do turismo sustentável.	1. Minimização de resíduos, reutilização e reciclagem.
2. Avaliação das implicações ambientais, sociais, culturais e económicas das operações das organizações.	2. Conservação, eficiência e gestão da energia.
3. Formação, educação e sensibilização públicas.	3. Gestão de recursos hídricos superficiais
4. Planeamento para um desenvolvimento turístico sustentável.	4. Gestão de águas residuais.
5. Promoção do intercâmbio de informação, competências e tecnologias relativas ao turismo sustentável entre países desenvolvidos e em vias de desenvolvimento.	5. Substâncias perigosas.
6. Promoção da participação de todos os sectores da sociedade.	6. Transportes.
7. Concepção de produtos turísticos ambientalmente sustentáveis.	7. Gestão e planeamento do uso do solo.
8. Monitorização de resultados obtidos no desenvolvimento do turismo sustentável.	8. Envolvimento dos recursos humanos das empresas, clientes e comunidades locais nas questões ambientais.
9. Estabelecimento de parcerias para promover o desenvolvimento turístico sustentável.	9. Concepção de projectos para a sustentabilidade.
	10. Estabelecimento de parcerias para promover o desenvolvimento turístico sustentável.

Fonte: WTTC, WTO and the Earth Council (1993), versão traduzida de Lima & Partidário (2002)

Entretanto, está a ser preparada uma revisão desta publicação. A nova versão “pretende reflectir as alterações ocorridas desde a primeira e demonstrar o progresso verificado com estudos de caso relevantes para cada área de acção prioritária prevista” (OMT, 2002).

3.2.2. Declarações ou Cartas Internacionais e Códigos de Conduta

As Cartas ou Declarações Internacionais são documentos de cariz internacional que procuram formalizar o compromisso e a responsabilização dos governos, bem como de grandes organizações não-governamentais internacionais relativamente à promoção de princípios gerais e práticas de desenvolvimento sustentável.

De acordo com Partidário (1999: 23),

os códigos de conduta são conjuntos de directrizes que o sector empresarial e industrial, designadamente associado à actividade turística, elabora com o objectivo de orientar e incrementar o desempenho ambiental da sua actividade. Estes códigos são voluntários, não estando sujeitos a qualquer tipo de obrigatoriedade nem de fiscalização.

Verifica-se que têm sido dados passos importantes no sentido de um desenvolvimento progressivamente mais sustentável, através da disponibilização e consequente adesão por parte das empresas a códigos de conduta internacionais.

Os códigos de conduta podem variar muito quanto ao âmbito e conteúdo, podendo ter um carácter internacional, nacional ou regional.

O alvo deste códigos podem ser instituições governamentais, associações sectoriais, entidades envolvidas na gestão de áreas, regiões ou destinos turísticos por excelência e organizações não-governamentais.

A **Carta do Turismo Sustentável** - Declaração de Lanzarote da OMT, resultante da Conferência Mundial sobre Turismo Sustentável em 1995 (ver Apêndice II) e o **Código Mundial de Ética para o Turismo**, adoptado na Assembleia Geral de Santiago do Chile, em 1999, constituem documentos de referência, incitando todos os países a inspirarem-se nele sempre que produzam nova legislação ou regulamentação turística a nível nacional.

Este último é constituído por 10 artigos, dos quais merece especial atenção o Artigo 3º dedicado ao “Turismo, factor de desenvolvimento sustentável”, cujos pontos se resumem no Quadro 3.2.

Quadro 3.2

Código Mundial de Ética para o Turismo - Artigo 3º

Artigo 3º - O Turismo, factor de desenvolvimento sustentável

1. Todos os agentes envolvidos no desenvolvimento turístico têm o dever de salvaguardar o ambiente e os recursos naturais, na perspectiva de um crescimento económico são, contínuo e sustentável, capaz de satisfazer equitativamente as necessidades e as aspirações das gerações presentes e futuras.
2. Todos os tipos de desenvolvimento turístico que permitam economizar os recursos naturais raros e preciosos, nomeadamente a água e a energia, bem como evitar na medida do possível a produção de resíduos, devem ser privilegiados e encorajados pelas autoridades públicas nacionais, regionais e locais.
3. A repartição no tempo e no espaço dos fluxos de visitantes, especialmente o que resulta das licenças de férias e das férias escolares, e um melhor equilíbrio entre locais frequentados devem ser procurados por forma a reduzir a pressão da actividade turística sobre o meio ambiente e a aumentar o seu impacto benéfico na indústria turística e na economia nacional.
4. As infra-estruturas devem ser concebidas e as actividades turísticas programadas por forma a que seja protegido o património natural constituído pelos ecossistemas e a biodiversidade, e que sejam preservadas as espécies ameaçadas da fauna e flora selvagens; os actores do desenvolvimento turístico, nomeadamente os profissionais, devem permitir que lhes sejam impostas limitações ou obstáculos às suas actividades quando estas sejam exercidas em zonas particularmente sensíveis: regiões desérticas, polares ou de alta montanha, zonas costeiras, florestas tropicais ou zonas húmidas, propícias à criação de parques naturais ou reservas protegidas.
5. O turismo de natureza e o ecoturismo são reconhecidos como formas especialmente enriquecedoras e valorizadoras do Turismo, sempre que inscritos no respeito pelo património natural e populações locais e respeitem a capacidade de acolhimento dos lugares.

Fonte: OMT (1999)

Como referem Weaver & Oppermann (2000), a adopção de códigos de conduta “verdes” é uma das iniciativas sustentáveis mais visíveis e generalizadas da indústria do turismo. Só a EcoNETT - *the European Community Network for Environmental Travel & Tourism*, uma

rede que centraliza a informação do WTTC e da União Europeia sobre turismo e ambiente, apresenta uma lista de cerca de cinquenta códigos de conduta ambiental a nível mundial (Greenglobe, 2002c).

Weaver & Oppermann (2000) destacam os que consideram mais importantes:

- ? Código de Ética e Linhas de Orientação para o Turismo Sustentável da Associação da Indústria Turística do Canadá;
- ? Código de Prática Sustentável do Conselho de Turismo da Austrália;
- ? Códigos de Conduta Ambiental para o Turismo do PNUA;
- ? Código da *Pacific Asia Travel Association* (PATA);
- ? Princípios do Turismo Sustentável do *World Wide Fund for Nature and Tourism Concern*;
- ? Directrizes ambientais do WTTC.

O Código da PATA, por exemplo, demonstra bem o tipo de conteúdo destes códigos de uma maneira geral (ver Apêndice III). Aqueles que aderem ao Código deverão adoptar determinadas medidas conducentes à sustentabilidade ambiental e social, indicando a sua adesão que os seus membros estão comprometidos com o ambiente, embora não esteja implícita uma obrigação específica de atingir os resultados a que se propõem. A auto-regulamentação a que se sujeitam os membros, com a demonstração implícita de boas práticas ambientais, poderá contribuir para acelerar o processo de regulamentação governamental em falta (Weaver & Oppermann, 2000).

O Programa das Nações Unidas para o Ambiente (PNUA) propõe um código de conduta de carácter mais abrangente, já que se direcciona essencialmente às políticas governamentais, a nível nacional e local, e à forma como o turismo sustentável as deve integrar nas suas várias componentes (ver Apêndice IV). Sugere que o turismo sustentável será mais facilmente implementado se for considerado na legislação e regulamentação ambiental. Dirige-se também à indústria do turismo e às condições de sucesso para a implementação do turismo sustentável de todas as partes interessadas no seu processo de desenvolvimento, a médio e longo prazo (UNEP, 2002a).

Para além destes, destacam-se as directrizes ambientais do WTTC (ver Apêndice V), que são igualmente representativas já que são propostas por um organismo que reúne um vasto número de empresas e instituições ligadas ao sector do turismo em todo o mundo.

O código de conduta do *Tourism Concern e World Wide Fund* (ver Apêndice VI) é, segundo Mihalic (2000: 70), mais genérico, sendo de valor limitado para os “responsáveis de destinos turísticos, já que nem é claro quanto a práticas ambientais a adoptar nem sugere a sua natureza”.

A autora considera igualmente que, os códigos de conduta de organizações internacionais e nacionais acabam por transmitir princípios muito genéricos e abstratos, dando o exemplo dos da OMT.

Ao nível das grandes empresas internacionais, a *British Airways* tem-se evidenciado, demonstrando ser especialmente pró-activa na adopção de uma política ambiental formal e na divulgação pública regular de resultados alcançados, desde 1990. Esta política baseia-se num processo contínuo de revisão, consultoria e auditoria para identificar e solucionar os impactos ambientais negativos da empresa (British Airways, 2002).

O desempenho ambiental da empresa é avaliado de acordo com o resultado obtido mediante um conjunto alargado de indicadores ambientais estabelecidos, tendo vindo a melhorar progressivamente. Para além da política interna praticada, procura incentivar o sector do turismo e viagens em geral com a atribuição do prémio “Tourism for Tomorrow Award” às iniciativas que demonstrem praticar um turismo sustentável.

Este caso tem despertado um merecido reconhecimento internacional, não passando despercebido na literatura relativa ao turismo sustentável, que quase sempre destaca o exemplo da *British Airways* no domínio do desempenho ambiental (Honey, 1999; Partidário, 1999; Weaver & Opperman, 2000).

Se, por um lado, há quem releve a importância dos Códigos de Conduta em geral, há também muito quem critique a sua eficácia, considerando que são demasiado vagos, sem

especificarem objectivos concretos, uso de termos brandos (ex: “encorajar” em vez de “exigir”), de natureza voluntária e com um ênfase implícito na auto-regulamentação. Muitos críticos consideram, assim, que não se pode esperar que a indústria se auto-regulamente no sentido de cumprir objectivos válidos até porque estes códigos não estabelecem objectivos específicos ou metas que permitam regulamentar o processo (Weaver & Oppermann, 2000).

Mihalic (2000) aponta também o facto dos códigos de conduta concebidos por operadores turísticos ou outras empresas estabelecerem princípios adaptados à dimensão e tipo de empresa, sendo o seu valor limitado do ponto de vista operacional. Estes constituem normalmente “uma mistura de políticas estratégicas e princípios gerais com maior ou menor precisão na indicação das medidas a tomar para cumprir tais objectivos” (Mihalic, 2000: 72).

Apesar das críticas tecidas, a autora citada considera benéfico o facto dos códigos de conduta levarem mais facilmente ao reconhecimento da importância das questões ambientais no turismo e poderem contribuir para um comportamento mais responsável ambientalmente. Para além disso, a adopção de um código de conduta pode constituir um primeiro passo para o comprometimento da organização ou destino turístico em assumir a responsabilidade ambiental, contribuir significativamente para uma maior sensibilização ambiental, encorajar parcerias ambientais na indústria e destinos turísticos e promover o apoio político a iniciativas ambientais.

De acordo com UNEP (2002b), as iniciativas voluntárias como os códigos de conduta apresentam três grandes vantagens, a saber:

- ? São mais flexíveis do que a regulamentação e podem mais facilmente adaptar-se a situações específicas e complexas;
- ? Promovem o diálogo e a confiança mútua entre empresas, governo e público em geral;
- ? Proporcionam oportunidades para inovar e flexibilizar a forma de atingir os objectivos ambientais.

De qualquer maneira, nunca se poderá considerar que os códigos de conduta substituem a legislação, regulamentação, medidas económicas, informação ou outros instrumentos políticos.

3.3. Acção nacional

Em Portugal, não tem havido uma acção concertada a nível institucional relativamente à definição de políticas de desenvolvimento do turismo sustentável. Existem, sim, iniciativas voluntárias pontuais de alguns organismos ligados directamente ao turismo e ambiente, como é o caso do Instituto de Conservação da Natureza, ou de empresas do sector privado, que definem políticas e códigos de conduta próprios, como a Lusotur, sociedade gestora do empreendimento turístico de Vilamoura.

Em 2002, foi finalmente estabelecida a Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável (ENDS), que era um dos compromissos internacionais assumidos por Portugal no âmbito da Agenda 21 e que tinha obrigatoriamente que ser finalizada para a preparação da Cimeira sobre Desenvolvimento Sustentável, de Joanesburgo.

A ENDS foi estabelecida em torno de quatro grandes domínios estratégicos, a saber (Instituto do Ambiente, 2002):

- ? O território como um bem a preservar;
- ? Melhorar a qualidade do ambiente;
- ? Produção e consumo sustentáveis das actividades económicas;
- ? Em direcção a uma sociedade solidária e do conhecimento.

Embora não haja nenhuma referência específica ao turismo no âmbito da ENDS, está implícito o seu papel como actividade económica estratégica, nomeadamente em algumas linhas de orientação previstas para alcançar os objectivos propostos, como as que a seguir se destacam:

- ? Promover uma utilização mais eficiente dos recursos naturais;
- ? Promover a qualidade do ambiente numa perspectiva transversal e integrada;
- ? Promover a integração do ambiente nas políticas sectoriais – dissociar o crescimento económico da utilização dos recursos e dos impactos ambientais.

Ora, para que o turismo seja parte preponderante neste processo seria indispensável que os principais organismos públicos nacionais do sector assumissem esse papel nas suas próprias linhas de orientação e de conduta, o que até ao momento ainda não aconteceu.

A este propósito é sintomático o facto de instituições como a Direcção Geral de Turismo (DGT) ou o ICEP – Investimentos, Comércio e Turismo de Portugal não terem demonstrado até ao momento qualquer iniciativa concreta, nem mesmo ao nível de disponibilização de informação, que demonstre o comprometimento com a sustentabilidade da actividade turística nacional, assumido com a Agenda 21 ou mesmo com a adesão a códigos de conduta de cariz internacional, como é o caso do Código Mundial de Ética da OMT.

É curioso verificar, em INFT (1999: 9), que uma das linhas de actuação com que Portugal se comprometeu no seio da OMT foi precisamente a de “acompanhar a implementação do Código de Ética do Turismo” e “acompanhar as novas actividades da OMT em áreas fundamentais para o turismo nacional e europeu, como a certificação, a normalização, (...)”. Se alguma acção se pretende desenvolver neste sentido, ainda não terá passado do plano da concepção.

Ao nível de Organismos Regionais e Locais de Turismo (ORLT), começam a surgir as primeiras iniciativas que revelam alguma preocupação a este nível. Por exemplo, a Associação de Turismo de Lisboa (ATL) apresentou recentemente um “Programa de Acção Estratégico para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Lisboa”, com a Universidade Nova de Lisboa – Fundação da Faculdade de Ciências e Tecnologia (ATL, 2000).

O reconhecimento da importância da adopção dos princípios da sustentabilidade no desenvolvimento da actividade turística em Portugal surge com Partidário (1998), que sugere algumas medidas a implementar a nível nacional, concretizando-as no projecto de investigação sobre “Critérios para um Turismo Ambientalmente Responsável”, apresentado em 1998 à Direcção Geral de Ambiente (DGA) e à Junta Nacional de Investigação Científica e Tecnológica (Partidário, 1999).

As medidas que sugeria, então, para promover o desenvolvimento do turismo sustentável em Portugal eram as seguintes:

- ? Definição de objectivos e estratégias de acção com vista à promoção de um turismo ambientalmente responsável;
- ? Adopção do princípio da responsabilidade partilhada, através do qual se proceda ao reconhecimento dos parceiros no processo turístico e se procure a reconciliação dos interesses e a comunicação entre os parceiros;
- ? Adopção de códigos de boa prática como os internacionalmente estabelecidos;
- ? Desenvolvimento de um planeamento turístico eficiente, incorporando a componente de gestão ambiental;
- ? Reconhecimento do papel e relevância do turismo na protecção do ambiente ;
- ? Implementação de indicadores de gestão de turismo sustentável, já que só se pode gerir o que se pode medir;
- ? Melhoria e manutenção da qualidade do produto turístico;
- ? Desenvolvimento de abordagens voluntárias, designadamente no referente à avaliação do impacto do turismo no ambiente, sem ter que esperar pelas restrições regulamentares.

O projecto “Critérios para um Turismo Ambientalmente Responsável” foi desenvolvido segundo áreas de gestão ambiental e tipos de destino turístico diferenciados, considerando três níveis de análise: áreas de gestão ambiental, critérios e indicadores (Partidário, 1999).

Posteriormente, em ATL (2000), foi apresentada a relação entre as áreas de intervenção prioritárias e seus objectivos da Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo e os

Critérios para um Turismo Ambientalmente Responsável, o que demonstra que estes estão em perfeita sintonia com o que está definido em matéria de política de desenvolvimento do turismo sustentável a nível internacional.

Se este projecto poderia constituir, à partida, um bom instrumento de trabalho para dar início a um processo de adopção de “procedimentos mais sistemáticos, persistentes e contínuos de valoração do desempenho ambiental” (Partidário, 1999: 60), ainda estão, no entanto, longe do reconhecimento que seria desejável ao nível dos diversos intervenientes no desenvolvimento da actividade turística nacional.

3.4. Conclusão

Constituindo o turismo uma das principais indústrias a nível mundial, rápido se percebeu que este era um sector fulcral no papel a desempenhar na procura do desenvolvimento sustentável. Não só pelo peso que tem mas, essencialmente, pelos impactos provocados sobre o meio em que actua. Não só na perspectiva do contributo positivo para a preservação dos sistemas de suporte à vida, mas principalmente ao nível dos impactos gerados.

Assim entenderam a OMT, WTTC e Conselho da Terra ao desenvolverem a Agenda 21 para a indústria de viagens e turismo. A publicação deste plano de acção constituiu uma primeira referência internacional sobre os grandes desafios da indústria turística no compromisso a assumir perante o desenvolvimento sustentável, ao propôr áreas prioritárias de acção e objectivos a atingir para cada uma delas, com medidas concretas a implementar.

Apesar de algumas críticas tecidas, nomeadamente, pelo facto de não relevar os efeitos do turismo e dos transportes nas alterações climáticas, não deixou de ser da mais extrema importância, já que propunha como principal objectivo o de incentivar a adopção de normas e procedimentos que permitissem introduzir práticas sustentáveis no desenvolvimento da actividade turística. Criou-se assim um quadro de referência para as mais diferentes áreas, abrangendo sectores público e privado.

Por sua vez, procurou-se também perceber neste capítulo o compromisso internacional pelos documentos produzidos nesse sentido, tais como as declarações ou cartas internacionais e códigos de conduta, concluindo-se que são muitos os exemplos que demonstram que, quer da parte dos governos nacionais e regionais, quer da parte do sector privado existe uma vontade explícita de criar directrizes para orientar os agentes de que são responsáveis. Destaca-se o Código Mundial de Ética para o Turismo, da OMT, mas também outros de carácter mais específico como são os casos dos da PATA, da WTTC ou mesmo da *British Airways*.

Mesmo assim, poder-se-á colocar em causa a sua eficácia uma vez que são voluntários, vagos, sem objectivos e metas concretas a atingir, dependendo unicamente da auto-regulamentação de quem a eles adere, o que não permite um controlo sério do processo. Contudo, é reconhecido o seu contributo para uma maior sensibilização e por constituir um primeiro passo para a adopção de medidas mais rígidas, mas nunca substituindo a legislação, regulamentação ou outros instrumentos políticos.

No plano nacional, apesar do compromisso assumido com a adesão a alguns dos mais importantes códigos de conduta e declarações internacionais, não tem havido uma acção concertada a nível institucional que revele empenho e vontade política na definição de políticas de desenvolvimento de um turismo sustentável.

Em termos genéricos, há a salientar que só no ano de 2002 se estabeleceu a Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável, compromisso assumido dez anos antes, com a Agenda 21. Ao nível dos principais organismos responsáveis pelo desenvolvimento do turismo nacional ainda não é visível qualquer iniciativa nesse sentido. As únicas que se podem destacar surgem de organismos regionais e locais de turismo e de instituições nacionais não directamente relacionadas com o turismo, como é o caso da DGA e da FCT, ao procurarem iniciar o trabalho necessário com o projecto “Critérios para um Turismo Ambientalmente Responsável” em Portugal.

4. O reconhecimento da qualidade ambiental na actividade turística

4.1. Introdução

O final da primeira parte relativa à revisão conceptual do turismo sustentável culmina com a abordagem aos mecanismos de reconhecimento actual da qualidade ambiental na actividade turística, procurando-se demonstrar até que ponto se têm desencadeado formas de incentivar o sector a aderir às orientações das políticas definidas no capítulo anterior.

A indústria turística dispõe de vários mecanismos para ver reconhecida a qualidade do seu desempenho ambiental. Podem considerar-se três categorias fundamentais, no plano internacional, de implementação de mecanismos de gestão ambiental (Partidário, 1999):

1. o compromisso ambiental das empresas, instituições ou organismos, através dos códigos de conduta e de declarações ou cartas internacionais;
2. o reconhecimento público da qualidade ambiental da actividade turística das empresas ou organismos, através de selos de qualidade ambiental;
3. o reconhecimento formal e institucionalizado, pela implementação de sistemas de certificação ambiental.

Tendo sido abordados os códigos de conduta e as declarações no âmbito das políticas e linhas de orientação estratégica internacionais no capítulo anterior, discutem-se neste capítulo os mecanismos mencionados nos últimos dois pontos. Pode-se considerar que estes são mais relevantes em termos da motivação das empresas e do reconhecimento público e capacidade de influenciar o consumidor mais sensível às questões da sustentabilidade no turismo nas suas opções de viagem.

4.2. Os selos de qualidade ambiental

Os prémios e selos de qualidade ambiental, ou rótulos ecológicos, distinguem empresas ou instituições que contribuam de alguma forma para o desenvolvimento de uma prática

sustentável. Os prémios de qualidade ambiental dirigidos à indústria do turismo só começaram a ter expressão na década de 90.

Hamele (2001) identificou 40 prémios e selos de qualidade ambiental, só na Europa, em 2000, enquanto Kahlenborn & Dominé (2001) apontam para mais de 100 os existentes a nível mundial. Todos os meses surgem novos selos de qualidade, sendo mais numerosos os aplicáveis ao sector hoteleiro. Outros subsectores da indústria turística onde a aplicação de selos de qualidade se está a generalizar são os operadores turísticos, restaurantes, campos de golfe, marinas, destinos e atracções turísticas, tais como praias e reservas naturais, havendo aqui ainda espaço para a aplicação de muitos mais prémios e selos de qualidade ambiental.

Hamele (2001)¹ aponta os seguintes benefícios, decorrentes da aplicação dos selos de qualidade ambiental:

- ? ajudam as empresas turísticas a identificar as questões ambientais mais críticas, aceleram a implementação de soluções eco-eficientes e levam a formas efectivas de monitorizar e reportar o desempenho ambiental;
- ? ao mesmo tempo que constituem poderosas ferramentas de marketing, contribuem para a redução dos custos com o consumo de recursos, como água e energia;
- ? proporcionam aos clientes informação relativa ao desempenho ambiental da empresa, o que pode constituir-se como factor de decisão nas suas opções de viagem;
- ? constituem um instrumento de implementação de práticas ambientais responsáveis para as Pequenas e Médias Empresas, que é menos exigente e dispendioso do que os processos de certificação ambiental, como é o caso do EMAS e ISO 14 000;
- ? promovem uma maior consciencialização ambiental entre todos os intervenientes com interesse no desenvolvimento da actividade turística;

¹ De acordo com CREM e ET&CH2M-HILL, Fematour Study, relatório ambiental apresentado à Comissão Europeia em 2000.

- ? contribuem para a adopção progressiva de práticas ambientais sustentáveis no sector turístico, em geral.

Os selos ambientais e rótulos ecológicos, sendo instrumentos voluntários, devem ser atractivos de tal forma que motivem os promotores da oferta turística a procurar obtê-los e também o mercado a reconhecê-los. As práticas de protecção ambiental não devem ser da responsabilidade apenas dos grandes hotéis e destinos turísticos de elite. Devem antes ter um impacto alargado interna e externamente, motivando os outros a participarem e a desejarem, antes de mais, servir de exemplo.

De acordo com Hamele (1996; 2001), os critérios de avaliação seleccionados devem ser mais do que meros exercícios de “cosmética ecológica” incentivando mesmo os aderentes a irem mais além do que os próprios requisitos legais. Os critérios deverão assim ser regularmente revistos e ajustados, bem como ser bem preparados e publicitados interna e externamente de tal forma que perdurem o mais possível no tempo. Devem igualmente assentar numa estrutura organizacional sólida e envolver outras organizações e o público em geral.

Dos cerca de 40 prémios e selos de qualidade ambiental identificados por Hamele (2001), na Europa, 30 eram dirigidos ao sector hoteleiro e da restauração, dos quais cerca de 20 aplicáveis no plano regional e nacional. Os poucos com aplicação multinacional, na Europa, têm-se desenvolvido e implementado com maior incidência no Norte da Europa. Dos prémios e selos ambientais identificados para cada país pelo autor citado, destacam-se os seguintes:

- ? “Selo de Qualidade Ambiental do Tirol”, de carácter regional, atribuído pelo Governo do Tirol, que contempla as áreas de valorização de produtos locais, resíduos, água, efluentes líquidos, energia, ar, solo, transportes, ruído, informação dos clientes e dos recursos humanos (em 1998, 230 empresas do sector do alojamento obtiveram este selo);

- ? “Uma empresa ambientalmente gerida”, selo atribuído pela Associação Alemã dos Hotéis e Restaurantes (DEHOGA), que estabelece uma série de critérios de qualidade ambiental que passam pelas áreas da água, energia, efluentes líquidos, resíduos, entre outros (centenas de empresas alemãs foram premiadas de 1993 até 1999)²;
- ? O prémio “The Green Key” promovido pela Associação Dinamarquesa da Indústria do Turismo, Hotéis e Restaurantes (HORESTA), dirigido a hotéis, pousadas de juventude e centros de congressos e de lazer, que cumpram anualmente critérios de controlo ambiental (em 1999, tinha sido atribuído a 106 empresas);
- ? “Green Tourism Business Scheme”, iniciativa realizada na Escócia, em 1999, em que participaram cerca de 200 hotéis e pousadas da juventude que alcançaram diferentes níveis (ouro, prata ou bronze), conforme o seu desempenho ambiental;
- ? “Clef Verts” atribuído pela primeira vez a 42 parques de campismo pela Fundação para a Educação Ambiental na Europa (FEEE), em 2000;
- ? “El Distintivo de Garantia de Calidad Ambiental”, selo ambiental oficial adoptado para a região da Catalunha, para todos os sectores da indústria e serviços, tendo sido o primeiro atribuído ao turismo, em 1999, a um parque de campismo; propõe critérios específicos para aplicação a hotéis, parques de campismo, pousadas da juventude e casas de turismo rural³.

Para além destes e de outros selos ambientais de carácter local, regional e nacional, o autor citado salienta os que têm um carácter multinacional, já com um reconhecimento internacional adquirido, dos quais se destacam os seguintes:

² Em 2000, as principais associações de turismo alemãs reconheceram a necessidade de desenvolver um selo de qualidade ambiental comum, com a intenção de criar uma marca nacional para reconhecer o turismo ambientalmente responsável, em todos os sectores com um logotipo único, mas com um conjunto de critérios específicos a cada um deles. Esperam, assim, obter uma maior aceitação por parte dos clientes e redução dos custos de marketing, pelas sinergias conseguidas.

³ Em Espanha, este selo ambiental é o mais abrangente, embora existam outros com um carácter mais específico, a nível local e regional, como é o caso do “Establecimiento ecoturístico”, implantado no município maiorquino de Alcúdia e o “Biosphere Hotels”, na ilha de Lanzarote.

- ? o selo “Blue Swallow”, atribuído por uma empresa privada de Munique, a *Vertraglich Reisen*, desde 1990, ao sector do alojamento na Suécia, Finlândia, Alemanha, Áustria, Suíça e Itália (em 1999, mais de 100 empresas cumpriram os critérios tendo merecido a sua atribuição);
- ? “The Nordic Ecolabel” é o primeiro e único selo ambiental oficial multinacional, que abrange países como a Suécia, Finlândia, Noruega, Islândia e Dinamarca, e que constitui um modelo daquilo que poderia ser um selo ambiental oficial, comum para todos os países da Europa (em Maio de 2000, apenas 3 empresas tinham sido contempladas por se tratar de um selo recente e com critérios exigentes⁴).

No sector da hotelaria e restauração, actualmente, merecem ainda atenção os seguintes prémios de âmbito mundial (ECOTRANS, 2002):

- ? O “Prémio Ambiental da Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes” (IH&RA), atribuído pela *International Hotel Association* (IHA) em cooperação com o *International Hotel Environment Initiative* (IHEI), dirigido aos hotéis e restaurantes que demonstrem uma prática sustentável;
- ? O prémio “Ecotel”, rótulo atribuído por uma entidade privada americana, a *HVS Eco Services*, a hotéis, pousadas de juventude, parques de campismo, certificados segundo determinados critérios ambientais por uma empresa de consultoria privada, tendo sido aplicado a 40 unidades.

Para além dos selos de qualidade ambiental atribuídos essencialmente a empresas turísticas, referidos anteriormente, outros prémios não menos importantes, aplicáveis a outros domínios mais abrangentes não podiam aqui deixar de ser referidos, a saber (Partidário, 1999; ECOTRANS, 2002):

- ? Prémio “Green Leaf” promovido pela *Pacific Asia Travel Association* (PATA) com o objectivo de incentivar o sector do turismo a orientar-se por uma prática

⁴ Os critérios impõem limites concretos relativamente ao consumo de água, energia, substâncias para limpeza e lavagem e produção de resíduos; estes limites dependem da dimensão, serviços e situação climatérica da empresa (Hamele, 2001).

turística ambientalmente responsável e incentivar os consumidores a seleccionar produtos que cumpram as normas ambientais pré-estabelecidas;

- ? Prémio “Tourism for Tomorrow Award” atribuído pela *British Airways* a diversas iniciativas (de operadores turísticos, empresas, hotéis, parques, outros) que desenvolvam formas de turismo sustentáveis;
- ? “Prémio Europeu Turismo e Ambiente” da União Europeia dirigido às áreas, regiões ou destinos turísticos com uma dimensão que supere as 500 camas e 2500 habitantes;
- ? “Bandeira Azul”, da FEEE, com o objectivo de distinguir as praias e marinas⁵ que cumpram as normas comunitárias de qualidade da água, com base na medição da concentração de determinados poluentes na mesma (foi o primeiro prémio de qualidade ambiental atribuído na Europa, em 1987, e um dos mais reconhecidos internacionalmente).

Os prémios e selos de qualidade ambiental, para além de promoverem a qualidade intrínseca do produto turístico, incentivam os seus premiados também por uma questão de marketing, que é sempre de realçar em termos do impacte esperado ao nível do público e cliente final. Segundo Hamеле (2001), os resultados obtidos neste aspecto em particular têm sido, de algum modo, decepcionantes, já que a maioria dos turistas e público em geral continuam a desconhecer a existência de tais mecanismos.

Será de prever que assim permaneça, enquanto não se verificar um esforço redobrado por parte de todos os intervenientes e partes interessadas no desenvolvimento da actividade turística em investir mais na publicidade dos anualmente premiados (só em 1999 foram mais de 2000 os hotéis, parques de campismo, pousadas de juventude e restaurantes premiados).

A principal questão que se levanta perante este cenário é a de saber até que ponto o público a quem estes selos se dirige não acaba por repudiar, em vez de se sentir atraído, por um número tão vasto de mecanismos de reconhecimento de qualidade ambiental, que acabam

⁵ Em 2001, a “Bandeira Azul” foi atribuída a 1800 praias (132 foram atribuídas a Portugal, correspondendo a menos de um terço das zonas balneares costeiras nacionais) e a 600 marinas na Europa.

por criar uma certa confusão quando chega ao momento de tomar decisões objectivas nas opções de viagem. Não sabendo em quais mecanismos confiar mais, muitas vezes a opção será ignorá-los.

Font (2002) sublinha que esta amplitude em termos de selos ambientais, tal como os existentes actualmente, tem provocado grande confusão aos consumidores, que muitas vezes preferem ignorá-los, dadas as suas variantes em termos de qualidade, critérios, conteúdos e âmbito.

Neste contexto, cada vez são mais os autores (Buckley, 2002; Font, 2002; Hamele, 2001; Kahlenborn & Dominé, 2001) que defendem a necessidade da criação de mecanismos internacionais que harmonizem o processo de reconhecimento de qualidade ambiental, que acompanhem o processo de globalização, no qual a indústria turística se vê particularmente envolvida a par de outros sectores da indústria e da sociedade.

Para além disso, será necessário criar instrumentos que permitam um maior rigor nos critérios de atribuição dos prémios e selos, bem como garantir a sua fiscalização, sob pena de se desacreditar todo o processo, pela possibilidade do seu uso abusivo. Por exemplo, o *Travel Trade Gazette Asia* (2000) alerta para alguns casos flagrantes, na Tailândia, que demonstram bem que a atribuição destes selos ambientais também pode contemplar quem não os mereça, deturpando todos os princípios que lhes estão subjacentes. Estas situações podem verificar-se pelo facto das instituições responsáveis pela atribuição destes prémios não terem, muitas vezes, condições nem fundamentos para controlar o cumprimento dos critérios estabelecidos.

Seja como for, a atribuição de prémios de qualidade ambiental e rótulos ecológicos podem bem constituir o primeiro passo para a posterior adopção de mecanismos de avaliação de desempenho ambiental mais rígidos e exigentes, como é o caso dos processos de certificação de qualidade ambiental.

4.3. Sistemas formais de certificação da qualidade ambiental

4.3.1. A certificação ambiental pelas normas ISO 14 000 e EMAS

As origens da certificação encontram-se na indústria transformadora de maiores impactes, mais directos e quantificáveis, particularmente nas empresas de maiores dimensões. Em 1993, a Comissão Europeia estabeleceu os critérios de certificação para a indústria que deram origem ao *Eco Management and Audit Scheme* (EMAS) e em 2001 foi aprovado o Regulamento 176/2001 que alargou o âmbito de aplicação a todo o tipo de produtos e serviços, onde se inclui o turismo (EMAS, 2002). A União Europeia veio dar assim um novo impulso ao programa, com o objectivo de o tornar num sistema de certificação de referência e prestígio na Europa. Em 1996, a *International Standards Organization* criou as normas ambientais ISO 14 000, que são compatíveis com o EMAS.

As ISO 14 000 e o EMAS constituem, assim, normas definidas, a nível internacional as primeiras e a nível europeu as segundas, nas quais assentam os processos de certificação ambiental concedidos às empresas que, perante uma auditoria independente, demonstrem ter um desempenho ambiental conforme os requisitos previamente definidos e onde é garantida a credibilidade do próprio sistema.

O processo de certificação ambiental é voluntário, partindo das empresas que implementam um sistema de gestão ambiental (SGA) comprometendo-se a adoptar um modelo de gestão que lhes permita atingir as metas ambientais estabelecidas. O auditor, independente e credenciado, avaliará posteriormente o resultado, do qual dependerá a atribuição do certificado (Partidário, 1999).

No fundo, a certificação ambiental o que faz é garantir uma evidência documental sobre o desempenho ambiental da empresa ao nível da qualidade ambiental, o que constitui uma mais-valia no que diz respeito à sua imagem para o exterior. Para além disso, passa a haver uma sistematização de todos os procedimentos internos, que são universais e correntes, e que implicam todo o pessoal da empresa num processo que, embora complexo, deve ser envolvente e garantir uma melhoria contínua da organização a todos os níveis.

Para além da certificação ambiental, as empresas do sector do turismo poderão recorrer ainda à certificação da qualidade, pela família das normas ISO 9 000, processo que ocorre normalmente antes da certificação ambiental, e à certificação HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*). Este último visa assegurar a não contaminação dos alimentos através de um controlo dos pontos críticos ao longo do seu processo de transformação, dirigindo-se, no caso do turismo, unicamente, à restauração.

Muito embora numa fase ainda emergente, já se começam a registar, em Portugal, algumas empresas a operar no sector do turismo que optaram pelo processo de certificação da sua qualidade ambiental, pela família das normas ISO 14 000. É o caso dos quatro campos de golfe e da marina de Vilamoura geridos pelo Grupo Lusotur, S.A., no Algarve, que já obtiveram a certificação ISO 14 001. Também o campo de golfe do Belas Clube de Campo, da empresa Planbelas, S.A., situado na zona de Lisboa, obteve já a certificação ISO 14 001.

Note-se, contudo, que estas empresas, aliás pertencentes a um mesmo grupo empresarial, por enquanto constituem ainda uma excepção, tendo mesmo merecido o elogio da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) num relatório de auditoria sobre Portugal que “destaca o empreendimento de Vilamoura como um modelo em matéria de qualidade ambiental” (Expresso, 2002: 1).

Em Portugal, ainda não se verificou nenhum caso de aplicação do EMAS a empresas do sector do turismo, ao contrário do que tem vindo a acontecer noutros países da Europa, nomeadamente em Espanha, onde já existem alguns processos em curso. O primeiro caso registou-se em 1999, num hotel de três estrelas da Catalunha, o Hotel Samba, situado em Lloret de Mar (Palacín, 2001). Neste país, este sistema de certificação está a começar a ser aplicado também ao nível dos municípios turísticos, como é o caso de Sitges, situado igualmente na Catalunha.

No ramo da hotelaria, em Portugal, ainda não se registou nenhum caso de certificação pelo EMAS, mas de Julho a Dezembro de 2002, registaram-se as três primeiras empresas do sector a obterem a certificação ambiental pelas normas ISO 14 000, das quais a primeira

foi o Hotel Almansor do Grupo Tivoli, no Algarve, seguido do Hotel Jardim Atlântico, na Madeira, e por fim o empreendimento Vila Vita Parc, também no Algarve.

É de prever que venha a acontecer o mesmo com algumas unidades que estão ainda na fase de implementação de sistemas de gestão ambiental e que já avançaram ou têm em curso processos de certificação pelas normas de Garantia da Qualidade da série ISO 9000 e que pretendem avançar para as normas da série ISO 14 000. É o caso do Hotel Quinta do Lago, no Algarve, numa fase inicial de implementação do sistema de gestão ambiental, e da ENATUR que já iniciou, em 2000, o processo para a certificação pelas normas ISO 9 001 na Pousada dos Lóios, em Évora, pretendendo implementar o conceito a toda a sua estrutura empresarial, que abrange quarenta e cinco pousadas e com novas em perspectiva.

Os primeiros processos de certificação pelas normas da série ISO 9 000, a nível nacional, registaram-se na Geotur-Viagens e Turismo, em 1996, no Vila Vita Parc e no Crowne Plaza Resort Madeira, em 2000 (ADHP, 2000). O Hotel Montebelo, em Viseu, obteve também, em 2000, a certificação na área do alojamento de acordo com as ISO 9 002 e uma das unidades dos Hotéis Dom Pedro está a implementar a “certificação do sistema de qualidade de acordo com os requisitos de uma das normas da série ISO 9 000”, tendo por objectivo certificar os restantes hotéis da cadeia depois de concluído o processo do primeiro (ADHP, 2001a: 38).

Relativamente à certificação ambiental pelas ISO 14 001 e EMAS, poder-se-á pensar que não se justifica a sua implementação em determinadas empresas do sector que não tenham dimensão nem uma estrutura organizacional capaz e preferir a adesão a outros mecanismos mais flexíveis a dirigidos especificamente ao sector, como o da certificação da Green Globe 21, que se apresenta no ponto seguinte.

Por exemplo, na opinião de Elidérico Viegas, presidente da Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA), “no sector do Turismo as regras ISO 9 000 e ISO 14 000 estão algo desajustadas das realidades empresariais do sector” já que na hotelaria e turismo existem segmentos de actividade muito diferenciados que necessitam de abordagens muito específicas (ADHP, 2001b: 40). Por esta razão, defende que é

necessário a nível internacional, a criação de regras consensuais exclusivamente direccionadas para o turismo, num sistema integrado que envolva a qualidade, o ambiente e a higiene, a saúde e segurança, de forma a garantir uma maior eficácia na sua aplicação (ADHP, 2001b).

No entanto, não parece ser uma opinião partilhada por alguns grandes hotéis que já iniciaram ou concluíram o processo de certificação pelas ISO 14 001, como é o caso dos hotéis Vila Vita Parc, Almansor, Marinotel e Hotel Quinta do Lago, no Algarve, Hotel Fénix Lisboa, Hotel Dom Pedro Lisboa e o Hotel Jardim Atlântico, na Madeira. São exemplos que constituem, contudo, uma minoria.

4.3.2. O Programa Green Globe 21

Metas a atingir

O Green Globe começou por ser um programa de âmbito mundial criado pelo WTTC, em 1994, no sentido de dar resposta à necessidade emergente da certificação da qualidade ambiental das empresas e destinos turísticos. O seu objectivo central era, e continua a ser, basicamente o de promover a implementação dos princípios da Agenda 21 na indústria de viagens e turismo, tendo por base as normas ISO.

Actualmente, e desde 1997, o Green Globe 21 assumiu identidade própria como empresa internacional na área da certificação ambiental e conta com o apoio formal de 28 organizações governamentais e empresariais, donde se destaca o WTTC, a OMT e o PNUA, e tem mais de quinhentos membros em cento e um países (Green Globe, 2002d). Na figura 4.1 resumem-se as metas que o programa se propõe atingir.

Figura 4.1

Metas a atingir pelo Programa Green Globe 21

1. Encorajar as empresas, destinos turísticos e fornecedores a aderirem ao Programa, demonstrando o seu compromisso de implementação de práticas ambientais.
2. Demonstrar como se obtém uma redução substancial dos custos operacionais das empresas pela implementação de medidas de gestão ambiental
3. Dar exemplos, pelo efeito de demonstração de casos reais de concretização do programa, perante empresas e autoridades com responsabilidades no sector de viagens e turismo.
4. Assegurar às gerações futuras o mesmo nível de qualidade das férias das gerações presentes.

Fonte: Green Globe (2002d)

O programa Green Globe 21 assumiu o combate às grandes questões ambientais que ameaçam o planeta, em geral, e a actividade turística, em particular, como o principal objectivo a atingir, na perspectiva do contributo possível da indústria de viagens e turismo para esse fim. As questões identificadas são as seguintes (Green Globe, 2002d):

- ? reduzir os gases com efeito de estufa,
- ? promover a eficiência energética,
- ? proteger a qualidade do ar,
- ? controlar o ruído,
- ? gerir os desperdícios de água,
- ? melhorar as relações com as comunidades,
- ? respeitar o património cultural,
- ? melhorar as condições sociais,
- ? conservar a natureza e a vida selvagem,
- ? promover um melhor uso do solo,
- ? preservar os ecossistemas.

Para além de contemplarem os princípios da Agenda 21, também incorporam aspectos do processo ISO, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento do sistema de gestão ambiental e auditoria independente.

O programa tem uma particular atenção ao desenvolvimento do turismo sustentável nos países em vias de desenvolvimento, apoiando iniciativas especificamente em África e nas Caraíbas. Aqui, as questões sociais e económicas assumem particular importância, já que o turismo pode ter um contributo fundamental para a erradicação da pobreza, integração social, criação de emprego, entre outros. O Green Globe 21 procura assim incorporar na implementação do programa os elementos chave previstos no Código Mundial de Ética da OMT (Green Globe, 2002d).

A sua capacidade de intervenção a nível local é, essencialmente, conseguida através da intensificação da constituição de alianças estratégicas e mesmo *joint-ventures* com organismos ligados ao desenvolvimento regional da actividade turística em todo o mundo.

Membros do Green Globe 21

O primeiro caso de implementação deste processo de certificação ambiental deu-se na indústria hoteleira das Caraíbas, nomeadamente, nas estâncias turísticas da Jamaica e Barbados, em 1998. Depois disso, seguiram-se outros exemplos de obtenção da certificação, ou de processos ainda em curso, em países como o Egipto, Israel, Inglaterra, Suíça e Portugal.

Em 2002, trinta e quatro empresas/destinos portugueses tinham aderido ao Programa Green Globe 21, mas apenas uma tinha o certificado Green Globe, a Lusotur, S.A., com o Projecto Vilamoura XXI, que obteve o estatuto “Destino Green Globe”, no ano de 2000 (ver Apêndice VII). O número de entidades que aderiram ao programa é muito superior em Portugal do que noutros países da Europa, como Espanha, em que se regista apenas um organismo – o *Turismo de Barcelona*, ou França, Alemanha e Grécia, apenas com três membros cada. No entanto, se se comparar com países do Norte da Europa, como Inglaterra ou Dinamarca, já se verifica uma maior adesão, com aproximadamente 60 membros cada (Green Globe, 2002d).

Programa de adesão

Em 2001, foi feita uma actualização do programa Green Globe 21 que passou a prever um processo faseado em três etapas para Empresas e Destinos. Também passaram a ser abrangidos Fornecedores e Consumidores que queiram filiar-se no programa.

O Programa Green Globe 21 define uma norma internacional para o desempenho ambiental, baseada na combinação dos princípios da Agenda 21 para a indústria de viagens e turismo e nas normas ISO. É orientado pela aplicação de guias práticos dirigidos aos diferentes sectores da indústria, tais como: hotéis, linhas aéreas, operadores turísticos, agências de viagens, aeroportos, atracções turísticas, cruzeiros e empresas de *rent-a-car*. Esta aplicação poderá ser moldada às condições locais em questão.

As empresas e destinos que pretendam constituir-se membros do Programa Green Globe 21 podem fazê-lo com diferentes graus de envolvimento, podendo atravessar as três etapas previstas no processo, mas não tendo necessariamente que chegar até à mais exigente que é a da certificação. Este processo faseado, denominado agora de ABC, divide-se então nas seguintes etapas (Green Globe, 2002d):

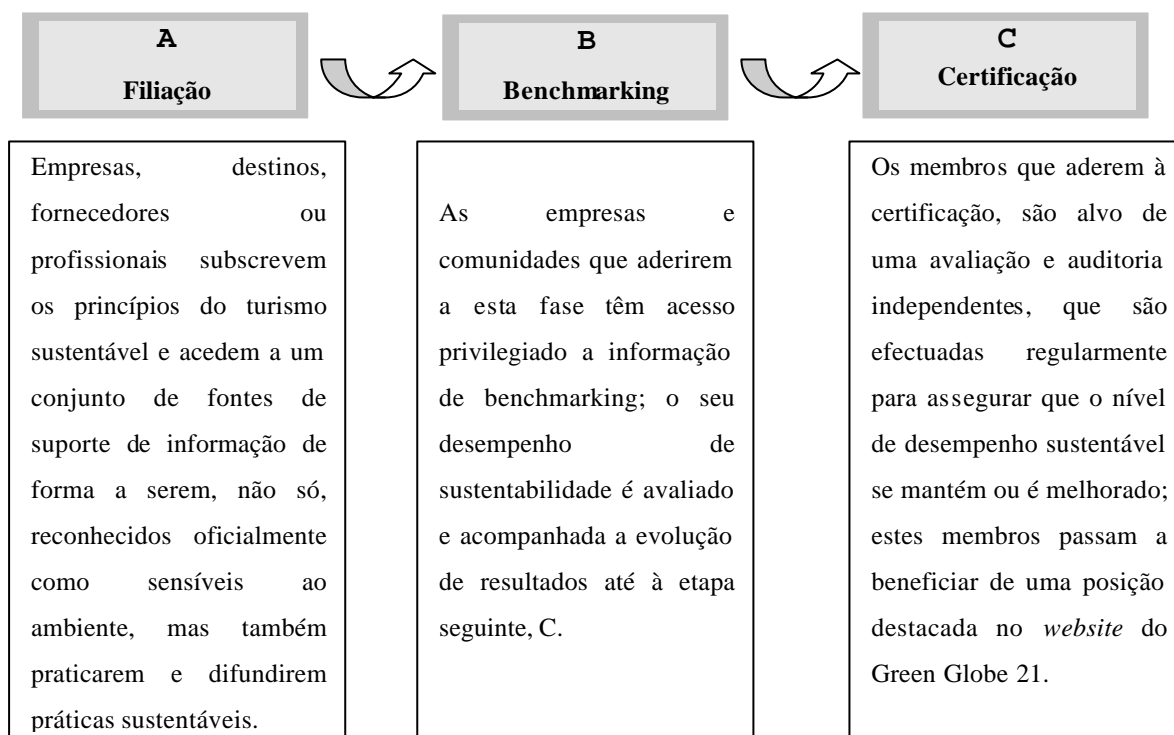
A – Affiliates

B – Benchmarking

C – Certifying

Cada etapa tem diferentes implicações, tal como se resume na Figura 4.2.

Figura 4.2
Etapas da adesão ao Green Globe 21



Fonte: adaptado de Green Globe (2002d)

A fase de filiação funciona como um período experimental, durante um ano, após o qual se prevê a passagem para a fase de benchmarking, constituindo o primeiro passo de um processo faseado que culminará, idealmente, na certificação ambiental. Esta última constitui, sem dúvida, a fase mais exigente de todo o processo. Talvez por essa razão, se verifique que são muito poucos os membros que chegam a esta fase.

Críticas apontadas ao programa

Apesar de ter alcançado já algum reconhecimento internacional ao nível da indústria turística e de ter potencial para se constituir como uma marca efectiva de reconhecimento do desempenho ambiental internacional, o Green Globe 21 tem sofrido alguns retrocessos e gerado críticas de várias facções.

A principal crítica prende-se com o facto de colocar demasiado ênfase nos aspectos de marketing, para conseguir um maior incremento na penetração de mercado e pouco no conteúdo. Ao contrário do inicialmente previsto, não dá a devida atenção aos critérios técnicos e auditorias, incorrendo no risco de desacreditar o processo perante o público e a indústria turística se as empresas que aderiram mostrarem um mau desempenho ambiental (Buckley, 2001).

Um sintoma de que o processo está a perder credibilidade gradualmente está patente na preferência de muitas empresas europeias em aderirem a programas de certificação de qualidade ambiental mais rígidos e aplicáveis à generalidade dos ramos da indústria e serviços, como é o caso do EMAS e ISO 14 000, e também o facto de muitas empresas aderirem ao programa, sem nunca chegar à fase mais exigente que é precisamente a da certificação. Portugal é um exemplo disso mesmo já que, dos trinta e quatro aderentes ao programa, em 2002, apenas um cumpriu os critérios da certificação, ficando-se os outros pelas fases anteriores, mais flexíveis.

4.4. Conclusão

A atribuição de prémios e selos de qualidade ambiental constituem sem dúvida um incentivo para que o sector adira gradualmente a práticas de turismo mais sustentáveis, uma vez que podem ser distinguidos e reconhecidos publicamente como tal. Para além de se poder tornar numa poderosa ferramenta de marketing, desde que bem utilizada e publicitada, pode também reduzir custos, constituindo muitas vezes um primeiro passo para apostar em processos de certificação ambiental mais exigentes.

Se, por um lado, promove uma maior consciencialização ambiental entre os intervenientes no sector, por outro, corre-se o risco de se desacreditar o processo dada a proliferação nos últimos anos de prémios e selos de qualidade ambiental que provocam alguma confusão. Concluiu-se que urge a necessidade de harmonizar o processo ao nível do reconhecimento internacional da qualidade ambiental, nomeadamente no que concerne ao sector hoteleiro e da restauração ao qual se dirige a grande parte dos prémios e rótulos conhecidos até ao

momento. Para além disso, deverá verificar-se maior rigor no controlo dos critérios aplicados, impedindo um uso abusivo de tais mecanismos.

Se no que diz respeito aos prémios e selos de qualidade ambiental se verifica alguma dificuldade no reconhecimento dos que são mais e menos fiáveis, dado o seu elevado número e diferenças de critérios, já ao nível dos processos de certificação ambiental se constatou haver uma maior harmonização e rigor.

Os processos mais reconhecidos a nível internacional são indiscutivelmente o EMAS, a nível europeu, e as ISO 14000, a nível mundial, cujas normas ambientais previamente definidas são aplicáveis a praticamente todos os sectores de actividade, credenciadas por auditorias independentes, tornando mais fácil o seu reconhecimento público, mas que implicam investimentos avultados.

De salientar que a sua aplicação ao sector do turismo é muito recente a nível internacional e mais ainda a nível nacional, em que os primeiros casos se registaram em 2000, em campos de golfe e, na hotelaria, apenas em 2002, no que se refere às normas ISO 14000, sendo inexistentes processos de certificação ambiental no turismo nacional pelo EMAS.

Há, contudo, ainda quem questione a adequabilidade destes sistemas de certificação ao sector do turismo, dada a sua origem se prender com a indústria transformadora e o turismo ter realidades muito específicas. Segundo este ponto de vista, faria então mais sentido criar um sistema integrado com normas próprias exclusivamente direccionadas para o turismo. Foi o que pretendeu a criação do programa Green Globe 21 para a certificação ambiental de empresas e destinos turísticos, que procurou basear-se nos princípios da Agenda 21 para a indústria de viagens e turismo e nas normas ISO.

Verificou-se, no entanto, que os resultados conseguidos ficaram aquém dos objectivos iniciais, sendo o programa criticado por falta de rigor ao nível dos critérios técnicos, estando actualmente desacreditado a tal ponto que as empresas estão realmente a preferir aderir aos sistemas de certificação internacionais reconhecidos e aplicáveis para todos os sectores de actividade, apesar do seu grau de exigência e investimento.

5. A influência do tipo de alojamento no ambiente dos destinos turísticos

5.1. Introdução

Após uma revisão conceptual das principais questões que se colocam ao desenvolvimento sustentável do turismo, na primeira parte, procura-se, agora, centrar esta análise concretamente no sector hoteleiro, de acordo com os objectivos inicialmente estabelecidos. Assim, este primeiro capítulo da segunda parte tenta averiguar até que ponto é pertinente chamar o sector hoteleiro à responsabilidade de participar activamente no processo de desenvolvimento sustentável que se impõe à actividade turística.

Numa breve análise, procura-se determinar de que forma é que o sector do alojamento influencia o meio dos destinos turísticos em que se encontra. Na verdade, constatou-se que, existindo já muita literatura científica sobre os impactos do turismo nos destinos, são poucos os que se detêm especificamente no sector do alojamento.

Assim, começa-se por averiguar as determinantes de diferentes categorias de alojamento no ambiente dos destinos turísticos, seguindo-se a mesma análise no que concerne às diferentes operações geradas por grandes empresas, pequenas, médias e micro-empresas. Por último, procura-se então resumir a informação mais relevante sobre os impactos positivos e negativos do sector do alojamento no ambiente dos destinos turísticos.

5.2. Determinantes da categoria de alojamento

A indústria hoteleira pode influenciar a prática de um desenvolvimento sustentável nos destinos turísticos, nomeadamente no que diz respeito a dois factores (Middleton & Hawkins, 1998):

- ? volume e segmento de mercado de turistas que atrai para o destino;
- ? qualidade do ambiente do destino, tal como percebido pelos turistas, especialmente na qualidade dos factores físicos, ecologia e percepção da imagem.

De facto, a decisão de construir determinada categoria de alojamento, por exemplo, hotéis de cinco ou de duas estrelas, e as medidas tomadas ao nível do marketing por diferentes tipos de unidades fazem com que o sector do alojamento desempenhe um papel fulcral no ambiente do destino e até na definição do perfil do próprio turista.

Nesta perspectiva, facilmente se depreende que aqueles factores irão influenciar o “tipo de produtos que os visitantes comprarão, o seu padrão de comportamento no destino, duração da estadia, despesas efectuadas e mesmo a sazonalidade dos fluxos turísticos” (Middleton & Hawkins, 1998: 145).

Cada segmento de mercado gera diferentes níveis de impactos sociais e económicos e as características do alojamento que respondem às suas necessidades influenciam directamente os impactos ambientais locais. Por exemplo, os clientes de um hotel de cinco estrelas têm à partida um maior poder de compra, um nível de educação e cultura superior ao daqueles que procuram um hotel de duas ou três estrelas. Esta situação reflecte-se num grau de exigência de elevados padrões de qualidade, que cada vez mais estão associados ao respeito pelas mais elementares normas de qualidade ambiental e aos princípios de sustentabilidade assumidos pelas unidades hoteleiras.

Segundo Middleton & Hawkins (1998: 146), “a arquitectura de um hotel demonstra a sensibilidade e compromisso ambiental dos seus responsáveis, especialmente se se situa numa área com elevada qualidade ambiental”.

Embora o alojamento seja, por definição, parte do produto turístico, pode não constituir necessariamente uma atracção dos locais onde está situado, mas apenas uma infra-estrutura de apoio ao desenvolvimento de determinadas actividades turísticas, não havendo tradicionalmente uma preocupação em considerar os aspectos estéticos e ambientais, mas principalmente os baixos custos. Muitos edifícios concebidos para este efeito, já desde a década de 60, em destinos turísticos de massas em todo o mundo, constituem autênticos “desastres” do ponto de vista arquitectónico, estético e ambiental (Middleton & Hawkins, 1998).

Surpreendente é o facto daquele modelo de crescimento da actividade turística ter sobrevivido durante tanto tempo, e ainda continuar a manifestar-se em alguns destinos emergentes, sem que com isso tenha sido penalizado ao longo dos tempos pelas autoridades responsáveis e, mais ainda, pelos próprios turistas. Na década de 90, esta situação começou, contudo, a dar alguns sinais de saturação e a ser rejeitada por uma nova classe de turistas, mais atentos à sustentabilidade da actividade turística, tal como descrito no ponto 2.5, e pelos próprios responsáveis nos destinos turísticos, embora ainda numa pequena escala.

No entanto, esta tendência recente ainda não é suficientemente forte para provocar uma mudança estratégica global de tal ordem que altere significativamente aquele panorama, até porque os quartos daqueles hotéis continuam a vender-se... não se sabe é até quando.

Um problema de fundo que dificulta a mudança estratégica que se impõe rumo à sustentabilidade é o facto da organização do alojamento bem como das decisões de marketing serem tomadas individualmente por centenas, ou milhares, de empresas de pequena e média dimensão, sem uma visão estratégica colectiva e integrada acerca do modelo de desenvolvimento turístico mais adequado.

5.3. Determinantes da dimensão da empresa

Para perceber objectivamente o impacto do alojamento no ambiente é essencial distinguir as operações geradas por empresas de diferentes dimensões. Middleton & Hawkins (1998) caracterizam as situações distintas que podem ocorrer conforme se trate de empresas de grande dimensão, basicamente as grandes cadeias internacionais; pequenas e médias empresas; e muito pequenas ou micro-empresas.

Grandes Empresas

Em primeiro lugar, há que considerar a forma de estar das grandes cadeias internacionais, nomeadamente as estâncias turísticas, que detêm espaços amplos que oferecem praticamente todas as componentes do produto turístico de forma integrada, como sejam o

alojamento, atracções turísticas, animação, espaços verdes, entre outros. É o caso de empreendimentos que constituem o próprio destino turístico, independentemente do país onde se encontram, como o *Club Méditerranée* ou outros *resorts* detidos por grandes companhias hoteleiras internacionais em destinos do Mediterrâneo, Caraíbas e Ásia/Pacífico.

A qualidade ambiental destes empreendimentos privados, no seu todo, constitui actualmente um elemento central do negócio, pelo que tende a verificar-se um maior compromisso e investimento nesta área. Neste caso, o próprio mercado e o interesse comercial privado em satisfazer as suas necessidades encoraja o desenvolvimento de políticas sustentáveis.

A tendência é para que, gradualmente, o nível de exigência seja ainda maior, mesmo já na fase de concepção dos empreendimentos, nomeadamente no que diz respeito à realização de estudos de impacto ambiental, modificação da arquitectura dos edifícios e implementação de sistemas de gestão ambiental para melhorar e proteger os recursos ambientais do destino.

Pequenas e Médias Empresas

Relativamente às pequenas e médias empresas, o seu impacto é tanto maior se se considerar a sua actuação no conjunto dos milhares de empresas desta dimensão implantadas no mercado turístico internacional, e cuja actividade assenta essencialmente no produto “sol e mar” que alimenta o turismo de massas.

A maioria destas empresas são independentes e muitas delas estão na quase total dependência dos operadores turísticos internacionais. Muitas vezes sem grande poder negocial, sucumbem às agressivas políticas de negociação praticadas pelos grandes operadores turísticos que dominam o mercado, vendo-se obrigadas a reduzir ao máximo os seus custos operacionais, dadas as reduzidas margens de lucro com que acabam por se confrontar. Esta situação resulta naturalmente em baixos níveis de qualidade, negligenciando-se práticas ambientais mais responsáveis.

Os segmentos de mercado a quem se dirige este produto, vendido muitas vezes sob a forma de pacote turístico num preço único reduzido, que inclui normalmente a viagem, alojamento, restauração e animação, não é muito sensível às questões relacionadas com o respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Esta situação generalizada tem conduzido à progressiva degradação de muitos destinos turísticos que albergam estas empresas orientadas para um mercado de reduzido poder de compra. Primeiro, porque as unidades hoteleiras construídas especificamente para este mercado não têm em consideração os aspectos estéticos e de enquadramento adequados, já que o principal objectivo é o baixo custo e depois porque, para rentabilizar este tipo de produto, é necessário construir muitas unidades de grande dimensão, não sendo respeitados os limites máximos de densidade de ocupação do solo.

Muito pequenas ou micro-empresas

Por último, nas muito pequenas e micro-empresas, tais como unidades de turismo no espaço rural (TER), a ligação entre o alojamento e o ambiente local é mais estreita. Há, efectivamente, um interesse especial na preservação dos recursos ambientais que integram um produto compósito, baseado num conjunto de elementos que vai desde o alojamento com características especiais, que prevêm determinado enquadramento paisagístico, aliado a uma riqueza patrimonial cultural e natural, até um conjunto de atracções assentes nesta mesma riqueza.

Neste caso, pode-se considerar que os operadores actuam com os mesmos princípios dos empreendimentos de grande dimensão, referidos anteriormente, só que numa micro-escala e sem uma responsabilidade directa sobre os recursos que não constituem sua propriedade, na maioria dos casos. São, antes, parte de uma comunidade local, de utilização comum, para os quais poucos contribuem directamente para a sua preservação.

As operações destas pequenas unidades têm aparentemente um impacto mínimo sobre o ambiente, quando analisadas em reduzido número, na ordem das dezenas ou centenas,

mesmo em áreas mais sensíveis, dependendo da intensidade da sua actividade e do ambiente em que actua.

É fácil reconhecer nestes casos mais impactos positivos do que negativos, nomeadamente pelo facto do desenvolvimento do turismo em áreas que são normalmente desfavorecidas contribuir para novas formas de exploração e aproveitamento do espaço rural. Reforçam-se, assim, de uma forma mais sustentável, as estruturas económicas e sociais, pela dinamização de novas actividades económicas e criação de postos de trabalho, bem como pelo contributo para a recuperação e manutenção de edifícios antigos de valor arquitectónico e revitalização de actividades tradicionais locais.

Contudo, quando se passa das dezenas para as muitas centenas ou milhares de unidades, em determinadas áreas mais sensíveis, o problema assume outra dimensão, a qual não deve de maneira nenhuma ser descurada porque, por muito insignificantes que possam parecer as decisões tomadas por estas pequenas ou micro-empresas individualmente, o seu impacto global é massivo.

De acordo com Middleton & Hawkins (1998), para muitos países é neste nível operacional que será mais crucial actuar com rigor na regulamentação e monitorização, para impedir que cada uma destas muitas unidades baseie a sua actividade e os seus lucros rápidos livremente, sem qualquer controlo sobre recursos sensíveis que fazem parte de um património e identidade comuns a uma comunidade local, que integra o património nacional.

Mas, para a maioria dos países, como é o caso de Portugal, certamente que o nível prioritário de actuação será precisamente o das pequenas e médias empresas, já que para as muito pequenas e micro-empresas a envolvente faz parte do negócio e como tal será mais difícil encontrar situações de geração de impactos negativos na mesma, deliberadamente.

5.4. Impactos da actividade das empresas do sector no ambiente

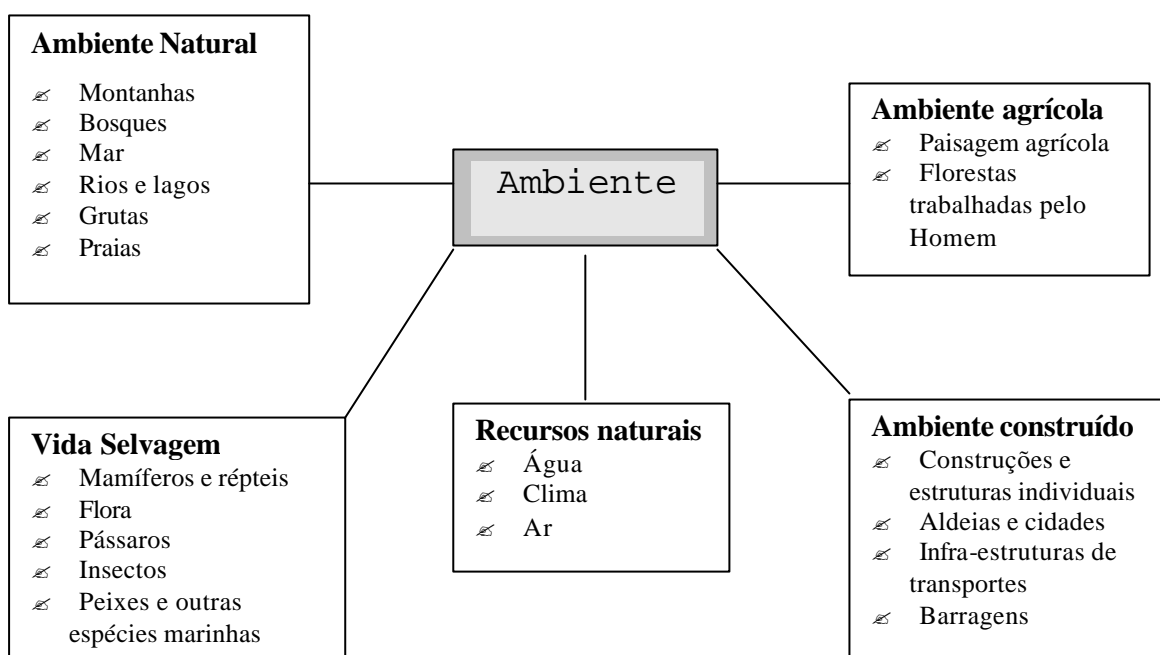
Contrariamente à opinião generalizada de que quem polui e causa sérios danos no ambiente são as indústrias transformadoras, a indústria do turismo em geral e o sector do alojamento em particular, analisados no seu conjunto e atendendo ao peso que assumem como actividade económica mundial, não podem continuar a ser encarados como um conjunto de serviços inócuos por oposição às indústrias pesadas.

Esta perspectiva minimalista decorre da percepção de que o sector dos serviços não polui, tendo tradicionalmente sido ignorado na formulação de políticas ambientais devido ao seu reduzido nível de emissões no ponto de geração, bem como pelo facto de tornar “difícil a avaliação do seu impacto por não existirem unidades de produção bem definidas que permitam verificar a sua evolução e comparação com outras unidades” (Rosenblum *et al.*, 2000: 4669).

O turismo é dependente de recursos primários – clima, paisagem, vida selvagem, património cultural entre outros. Para que os turistas possam aproveitá-los, os recursos secundários, tais como o alojamento, transporte, serviços e outras infraestruturas têm que sustentar a experiência dos turistas, o que implicará a reestruturação do ambiente construído do destino turístico (Cater & Goodall, 1997).

Antes de avançar para qualquer abordagem aos efeitos da actividade turística sobre o ambiente, é essencial compreender bem a que dimensão ambiental se poderão referir esses mesmos efeitos, já que será errado limitá-la única e exclusivamente aos recursos naturais. Swarbrooke (1999) defende a este respeito que o desenvolvimento de formas mais sustentáveis de turismo implica pensar em ecossistemas mais do que em “ambiente” propriamente dito e reconhecer o Homem como um elemento válido e integrante do mesmo. A Figura 5.1 ilustra a abrangência do conceito.

Figura 5.1
Âmbito do conceito de Ambiente



Fonte: adaptado de Swarbrooke (1999: 50)

Os impactos ambientais da actividade turística em geral têm sido amplamente discutidos na literatura científica, mas poucos se referem exaustivamente e em concreto ao alojamento. Para além disso, a investigação que tem sido feita tem recaído essencialmente nos efeitos da actividade turística na flora e na fauna, por exemplo, e muito pouco nos impactos ao nível do solo, qualidade do ar ou da água.

Segundo Mathieson & Wall (1982), existem vários problemas metodológicos associados à pesquisa de informação relativa aos impactos gerados pela actividade turística, o que pode explicar a falta de informação referida e que são os seguintes:

- ? Dificuldade em distinguir os impactos que são gerados pelo turismo e os que são provocados por outras actividades;
- ? Falta de informação relativa às condições existentes antes do advento da actividade turística e, por isso, falta de dados concretos face aos quais seja possível medir as mudanças provocadas pela actividade;

- ? Escassez de informação quanto a números, tipos e níveis de tolerância das diferentes espécies de fauna e flora;
- ? Demasiado enfoque dos investigadores no estudo dos impactos em recursos primários muito específicos, tais como praias e montanhas, ecologicamente sensíveis.

Para Hall & Page (2002: 153), muitos dos efeitos provocados pelo desenvolvimento das infraestruturas turísticas só são visíveis muito tempo depois de implementados, “dada a natureza da sua actividade, como é o caso das marinas e *resorts*”. Os autores consideram que o impacto provocado pelas actividades praticadas pelos visitantes ao ar livre estão suficientemente retratados na literatura científica, o mesmo não acontecendo com a pesquisa relativa aos impactos físicos do turismo no ambiente - por exemplo, das unidades hoteleiras, que se encontra ainda numa fase inicial e pouco sistematizada.

A OMT (1998b), por exemplo, ao identificar os impactos da actividade turística no ambiente já se refere a alguns provocados pelos hotéis e empreendimentos turísticos, embora de forma ainda superficial, como se segue:

- ? Poluição dos cursos de água (rios, lagos, albufeiras, águas costeiras), resultante das descargas de efluentes sem tratamento e da má gestão dos sistemas de resíduos sólidos dos hotéis e de outros empreendimentos turísticos;
- ? Poluição atmosférica e sonora provocada pelos meios de transporte dos visitantes, com especial destaque para o automóvel e transporte aéreo;
- ? Congestionamento de tráfego e pedestre gerado pelos turistas em áreas mais populares, que são muitas vezes as mais sensíveis;
- ? Paisagens pouco atractivas (poluição visual) resultante de vários factores - edificações inestéticas de hotéis e outros empreendimentos turísticos; falta de planeamento e correcto ordenamento do território na implementação das infraestruturas turísticas; enquadramento paisagístico deficiente; utilização abusiva de meios publicitários desenquadrados; obstrução de paisagens de grande valor em prol do desenvolvimento da actividade turística;

- ? Degradação das paisagens provocada pelo lixo deixado pelos visitantes, por *grafittis* e vandalismo;
- ? Perturbações ecológicas em áreas sensíveis como é o caso das zonas costeiras em que o desenvolvimento de empreendimentos turísticos provoca a erosão e todos os problemas daí decorrentes;
- ? Problemas de ordenamento do território provocados pela falta de planeamento, localização e tipo de construções desadequados.

Apesar destes impactos negativos, a OMT reconhece alguns contributos positivos do turismo para o ambiente, pelo facto de:

- ? Ajudar a justificar o investimento na conservação de importantes áreas naturais e selvagens e sítios históricos e arqueológicos, por constituírem atracções para os turistas;
- ? Ajudar a promover uma melhor qualidade ambiental e de infra-estruturas em determinadas áreas, porque os turistas gostam de visitar locais atractivos, limpos e não poluídos;
- ? Contribuir para uma maior sensibilização dos residentes relativamente à importância da conservação de determinados valores patrimoniais pela constatação do interesse dos turistas pela preservação do ambiente.

A verdade é que, em termos gerais, a relação da actividade turística com os recursos naturais tem-se manifestado mais negativa do que positiva. Este facto deve-se, em primeira análise, à falta de orientação de investimentos turísticos com objectivos ambientais e, fundamentalmente, à desadequação “das iniciativas turísticas à capacidade de carga ambiental, ou seja, às limitações e oportunidades criadas por contextos ambientais específicos” (Partidário, 1998: 80).

A autora citada justifica este facto, em parte, pelas diferentes escalas temporais associadas ao desenvolvimento turístico e à gestão ambiental, já que alguns efeitos reais só se manifestam após algum tempo de utilização da área, não sendo percebidos na fase de construção ou de utilização imediata de um projecto turístico.

A avaliação dos impactos ambientais das actividades turísticas, para além desta dimensão temporal, deve conter igualmente uma dimensão espacial, dado que há um carácter dispersivo inerente ao desenvolvimento da actividade turística, que não pode ser vista isoladamente. Esta terá que contemplar todo o processo de transformação global provocado pela utilização turística, nomeadamente as sinergias que se estabelecem com outros usos do território. Isto para que se possa abranger a “verdadeira dimensão dos efeitos ambientais globais, que se traduzem nomeadamente em efeitos cumulativos sobre os sistemas naturais, sociais e sobre o próprio processo de desenvolvimento” (DGT, 1994: 5).

Cater & Goodall (1997) reforçam a ideia de que normalmente são ignoradas as interrelações e interdependências que ocorrem no ambiente local, verificando-se uma tendência para estudar as componentes ambientais do destino isoladamente.

De acordo com Partidário (1998: 80), a actividade turística é responsável por um intenso consumo de energia, matérias primas, bens e serviços, degradação de recursos ambientais de elevado valor e sensibilidade, actuando o ambiente “como produtor de bens turísticos, mas também como receptor de pressões que desafiam a sua capacidade potencial de oferecer oportunidades turísticas”.

Para além destes aspectos, do ponto de vista sócio-económico, o desenvolvimento induzido pela expansão turística provoca o aumento do fluxo de tráfego, fluxos adicionais e sazonais de população, desenvolvimento ilegal de estabelecimentos turísticos, economias paralelas e alteração do padrão de desenvolvimento de actividades tradicionais locais (Partidário, 1998).

Numa tentativa de avaliar concretamente os impactos dos hotéis sobre o ambiente e sua envolvente, procura-se de seguida sumariar alguns dos mais importantes impactos ambientais negativos, gerados pelas empresas do sector do alojamento, com base em Middleton & Hawkins (1998), como se segue:

- ? Consumo excessivo de energias não renováveis tais como petróleo, carvão e gás natural;
- ? Consumo excessivo de água, nomeadamente para lavandarias, operações de limpeza, piscinas, jardins, campos de golfe e outros;
- ? Utilização de transportes, quer pelas próprias necessidades de mobilidade, quer pelo transporte implícito de visitantes nas suas deslocações de e para as unidades de alojamento;
- ? Poluição dos cursos de água pelas descargas de efluentes no meio, sem tratamento, provenientes das lavandarias, cozinhas, casas de banho, piscinas, entre outros;
- ? Utilização de CFC's e de outras substâncias perigosas;
- ? Uso intensivo de pesticidas e herbicidas nas zonas verdes;
- ? Produção de resíduos sólidos para aterro e deposições ilegais;
- ? Excesso de ruído provocado por alguns empreendimentos turísticos, actividades de entretenimento associadas, bem como pelos próprios visitantes e respectivos meios de transporte;
- ? Degradação do património natural e cultural pelo excesso de visitantes em áreas sensíveis;
- ? Desenvolvimento de infra-estruturas, construções diversas e alteração de paisagens naturais para a implementação de empreendimentos turísticos;
- ? Redução da qualidade paisagística provocada pela progressiva urbanização que se vai instalando, em efeito de cadeia pela actividade turística gerada pelas unidades de hoteleiras.

Assim sendo, é inegável que a indústria hoteleira, no conjunto da sua actividade, tem uma quota parte de responsabilidade nos grandes problemas ambientais actuais, que são normalmente atribuídos a outros sectores económicos, como sejam: a depleção de recursos naturais, aquecimento global e consequente depleção da camada de ozono, as chuvas ácidas, redução da biodiversidade, entre outros.

Swarbrooke (1999: 299) defende que o “sector do alojamento interage com o conceito da sustentabilidade em quatro áreas distintas”, a saber:

- ? Localização e construção de novas unidades;
- ? Práticas de gestão operacional com efeitos sobre o ambiente como a racionalização energética e a reciclagem;
- ? Práticas de gestão de recursos humanos em termos de igualdade de oportunidades, salários, sazonalidade, empregos temporários (com recurso a trabalho de residentes locais ou imigrantes) - importante dado que o sector hoteleiro é responsável pela maior parcela de emprego na indústria turística;
- ? Alimentação proporcionada aos turistas em todos os serviços de *catering* fornecidos pelos estabelecimentos hoteleiros, atendendo à sua qualidade e ao facto de ser autêntica e tradicional, fornecida localmente ou antes padronizada com recurso aos distribuidores internacionais.

A importância do desempenho relativo a cada uma destas áreas depende em grande parte da categoria dos estabelecimentos hoteleiros, tal como defendido por Middleton & Hawkins (cf. 5.2). As práticas sustentáveis que timidamente têm vindo a ser tomadas por algumas cadeias internacionais ainda se centram muito nas questões ambientais básicas, na aceção tradicional do termo – gestão da água, energia, resíduos. Mas ainda muito pouco em questões não menos importantes que integram igualmente os princípios da sustentabilidade, como sejam as relacionadas com a gestão de recursos humanos e impactos ao nível da comunidade local, bem como as atitudes preventivas que já se podem tomar ao nível da concepção de novas unidades.

Exceptuando os hospitais, as unidades de alojamento podem ter o mesmo impacto ambiental negativo de qualquer outro edifício de serviços urbano ou mesmo residencial, já que consomem energia, água e outros recursos 365 dias por ano. Serviços como lavandarias, restaurantes, piscinas, sistemas de calor e arrefecimento de uso de energia intensivo, jardins e outras facilidades associadas ao seu funcionamento consomem enormes quantidades de recursos (Twinshare, 2002).

Numa altura de forte crescimento do sector do alojamento turístico é mais importante que nunca encorajar o recurso a técnicas de construção sustentáveis, *design* inovador e adopção de práticas de gestão ambientalmente responsáveis.

Os princípios de desenvolvimento subjacentes à filosofia do alojamento de reduzido impacto ambiental baseiam-se na minimização do uso de recursos e maximização da compatibilidade com o ambiente natural e cultural, traçados pela Agenda 21 para a indústria de viagens e turismo.

Reconhecendo as mudanças que o desenvolvimento da construção implica, o *Royal Australian Institute of Architects* (1993, cit. por Twinshare, 2002) propôs uma política para encorajar modelos de construção mais apropriados aos princípios da sustentabilidade. A proposta contempla cinco objectivos inter-relacionados:

- ? Manter e proteger a biodiversidade;
- ? Minimizar o consumo de recursos, principalmente os não-renováveis;
- ? Minimizar a poluição do solo, ar e água;
- ? Maximizar a saúde, segurança e conforto dos ocupantes dos edifícios;
- ? Promover a consciencialização da importância destes objectivos.

Estes objectivos são aplicáveis ao desenvolvimento do alojamento turístico e servem como guia a todos quantos estão envolvidos neste processo de desenvolvimento responsável.

5.5. Conclusão

Com este capítulo demonstrou-se que faz todo o sentido que as empresas do sector do alojamento assumam um papel activo no cumprimento dos objectivos preconizados para o desenvolvimento sustentável da actividade turística, dada a magnitude dos seus impactos no meio em que se inserem e o poder que detêm para influenciar essa prática.

Efectivamente, da análise efectuada, constatou-se que diferentes categorias de alojamento podem gerar diferentes impactos no destino, principalmente porque vão determinar os

segmentos de mercado que o procuram e, assim, influenciar o padrão de utilização do destino pelos turistas. Estes vão gerar diferentes níveis de impactos sociais e económicos e as características do alojamento que respondem às suas necessidades influenciam directamente os impactos ambientais locais.

De salientar a dificuldade existente em implementar medidas integradas de desenvolvimento sustentável devido à organização do alojamento e decisões de marketing serem tomadas individualmente por um grande número de empresas de pequena e média dimensão, sem uma visão estratégica colectiva e integrada acerca do modelo de desenvolvimento turístico mais adequado.

No que diz respeito à dimensão das empresas, verificam-se grandes diferenças ao nível da sua actuação. Nas grandes unidades ou estâncias turísticas, normalmente pertencendo a cadeias internacionais, que oferecem várias componentes do produto, verifica-se um maior compromisso e investimento numa política de gestão mais sustentável, dada a importância da qualidade ambiental para o sucesso do empreendimento. Já no que se refere à generalidade das pequenas e médias empresas, as preocupações com uma actuação mais responsável são praticamente nulas, sendo o seu principal objectivo o baixo custo sob a pressão dos operadores turísticos. Por último, nas muito pequenas e micro-empresas é comum a ligação entre o alojamento e o ambiente local ser mais estreita, havendo um interesse especial na preservação dos recursos ambientais que servem de base ao produto.

Assim, a prioridade de intervenção assenta nas empresas de pequena e média dimensão que são aquelas que existem em maior número e onde há precisamente maiores impactos negativos. No seu conjunto, o peso destes impactos no ambiente tem que ser considerado com a mesma seriedade daqueles provocados por outros sectores de actividade que, estando mais concentrados e originalmente ligados a forte poluição, acabam por estar mais expostos. Estes nem sempre representam piores efeitos do que os verificados pelo elevado número de unidades de alojamento no seu todo, os quais muitas vezes são visíveis só a longo prazo. Para além deste facto, reforçou-se a ideia de que os impactos do sector do alojamento no ambiente se devem analisar na perspectiva das interrelações e interdependências que nele ocorrem e não isoladamente.

Consumos excessivos de energias não renováveis, de água, de fertilizantes para zonas verdes, produção de resíduos, utilização intensiva de transportes poluentes, poluição de cursos de água, excesso de ruído, redução da qualidade paisagística constituem apenas alguns exemplos dos muitos efeitos negativos de que o sector do alojamento pode ser responsável.

Assim, no conjunto da sua actividade, o sector tem uma quota parte de responsabilidade nos grandes problemas ambientais actuais, que são normalmente atribuídos a outros sectores económicos. Com a elevada taxa de crescimento das empresas de alojamento turístico é mais importante que nunca encorajar a adopção de práticas de gestão ambientalmente responsáveis.

No capítulo seguinte, procura-se precisamente analisar as principais áreas de intervenção em que é mais pertinente a acção das unidades hoteleiras para minimizar os impactos mais negativos de que são responsáveis.

6. Domínios de acção ambiental das empresas do sector hoteleiro

6.1. Introdução

Procurando-se neste capítulo analisar os principais domínios de intervenção ambiental nas empresas do sector hoteleiro, o que se pretende venha a fundamentar a análise empírica da Parte III, começa-se por identificar todas as áreas que merecem intervenção, para depois aprofundar apenas algumas delas.

Assim, na primeira parte do capítulo procede-se a uma identificação de todas as áreas de intervenção ambiental, em sentido lato, na perspectiva organizacional e operacional, que faz sentido considerar no âmbito da actividade hoteleira. Tendo-se constatado que seria demasiado ambicioso analisar todas elas em detalhe, incorrendo no risco de fazer uma análise superficial, considerou-se mais importante para o objectivo desta dissertação proceder a um estudo mais aprofundado das áreas operacionais mais relevantes em termos da eficácia dos resultados a alcançar e também daquelas em que os impactos negativos sobre o ambiente mais se fazem sentir.

Os domínios de intervenção em causa são a gestão da energia, da água e dos resíduos, análise que será desenvolvida de acordo com três aspectos essenciais: o enquadramento legal, as actividades de maior consumo e respectivo potencial de racionalização.

6.2. Domínios de acção ambiental na perspectiva organizacional e operacional

A gestão ambiental constitui uma área recente no domínio da indústria hoteleira, cuja resposta aos problemas ambientais associados ao desenvolvimento da sua actividade tem sido lenta, limitando-se praticamente a algumas grandes cadeias internacionais e, mais recentemente, a alguns hotéis nacionais.

Os directores de algumas cadeias de hotéis internacionais formaram um grupo de trabalho, coordenado pelo *Prince of Wales Business Leaders Forum*, para promover uma gestão ambiental responsável na indústria hoteleira que, em 1993, veio a dar origem à constituição

do *International Hotels Environment Initiative* (Iniciativa Ambiental dos Hotéis Internacionais). O grupo de hotéis *Inter-Continental*, membro desta iniciativa, concordou em disponibilizar o guia de gestão ambiental que tinha desenvolvido internamente, para servir de base a um guia internacional de boas práticas ambientais. A segunda edição deste manual foi publicada em 1996, reflectindo a preocupação em actualizar e assegurar uma base de referência internacional, demonstrando a experiência das principais cadeias hoteleiras acerca das suas melhores práticas ambientais (IHEI, 1996).

A intervenção ambiental nas empresas turísticas em geral e, em particular, nos hotéis, terá que se reflectir ao nível organizacional e operacional. No quadro 6.1 sistematizam-se as principais áreas de intervenção para cada um destes níveis.

Quadro 6.1

Domínios de intervenção ambiental na perspectiva organizacional e operacional

Nível Organizacional
<p><i>Política da empresa</i> Incorporação das preocupações ambientais no núcleo decisor da empresa; desenvolvimento de um sistema eficaz no cumprimento das metas a atingir na política ambiental da empresa.</p> <p><i>Responsabilização da empresa</i> Nomeação de um responsável pelo sector ambiental da empresa; criação de um painel de responsáveis de todos os sectores da empresa, objectivando a implementação de planos de reconversão ou actualização no funcionamento empresarial.</p> <p><i>Comunicação interna da empresa</i> Formas e processo de comunicação interna da empresa resultante da condução da sua política ambiental</p> <p><i>Marketing</i> Processo de comunicação externa de carácter ambiental da empresa que vise, como principais destinatários, clientes e parceiros comerciais.</p> <p><i>Formação e envolvimento dos recursos humanos</i> Envolvimento dos trabalhadores na política e preocupações ambientais da empresa.</p>

Nível Operacional

Conservação de energia

Programa de conservação de energia no funcionamento da empresa.

Gestão de resíduos sólidos

Programa de redução e reutilização de resíduos a todos os níveis da empresa.

Gestão do consumo de água e dos efluentes líquidos

Programa de redução do consumo de água e sistema de minimização da produção de efluentes e de tratamento de águas residuais.

Ar

Controlo de emissões a todos os níveis funcionais da empresa.

Ruído

Programa de redução de fontes de ruído desnecessárias.

Matérias primas, produtos e aquisições

Política de aquisição e utilização de produtos e serviços que sejam comparativamente menos agressivos para o ambiente, durante as fases de construção e operação da empresa.

Transportes

Sistema de transportes da empresa em termos da sua eficiência e minimização de impactes no ambiente.

Acessibilidades

Sistema de acessos em termos de eficiência e, em particular para pessoas com deficiência, e minimização de impactos no ambiente.

Património construído e étnico

Integração do empreendimento turístico e das actividades associadas no património construído e étnico.

Paisagem

Integração do empreendimento turístico e das actividades associadas na valorização da paisagem.

Relação com as comunidades locais

Integração do empreendimento turístico no relacionamento com as comunidades locais.

Segurança, riscos e emergências

Sistemas de controlo de situações de risco e emergências no que se refere ao ambiente laboral da unidade.

Fauna e Flora

Programa de conservação de *habitats* e espécies de interesse ecológico.

Fonte: adaptado de Partidário (1999: 34-36)

Partidário (1999) propõe critérios de sustentabilidade para a actividade turística, cujo objectivo foi o de criar um quadro de referência de apreciação da qualidade ambiental e sustentabilidade do produto turístico, sendo aplicável concretamente ao sector da hotelaria.

Os critérios propostos para cada domínio de intervenção ambiental dão uma ideia muito clara e objectiva das medidas que podem ser tomadas no sentido da adopção de práticas ambientalmente responsáveis na gestão de um qualquer empreendimento turístico.

Na secção seguinte pretende-se apresentar com algum detalhe o leque de opções conducentes a uma prática de gestão sustentável, com maior destaque para algumas áreas onde essa prática é mais relevante em termos da eficácia dos resultados a alcançar nos hotéis e que passam pelos domínios da energia, água e resíduos.

6.3. Principais áreas operacionais de gestão ambiental

6.3.1. Gestão da energia

O sector do alojamento requer à partida grandes quantidades de energia, o que implica altos custos operacionais se não forem tomadas medidas para a sua minimização. Este excesso de consumo deve-se essencialmente às actividades energético-intensivas como o ar condicionado, mas também devido, em muitos casos, a desperdícios na gestão da energia.

Prevendo-se que, no futuro próximo, países como Portugal continuem a consumir electricidade essencialmente com base em fontes energéticas não renováveis e considerando o compromisso assumido com a assinatura do Protocolo de Quioto, a pressão para a redução do consumo energético será cada vez maior. Esta pressão traduzir-se-á no esforço para um maior recurso a tecnologias mais eficientes e também na implementação de mecanismos de mercado como o aumento das taxas aplicáveis às energias não renováveis e o incentivo à utilização das renováveis.

As estimativas e projecções das emissões de gases com efeito de estufa para os diferentes sectores da economia portuguesa demonstram que Portugal não conseguirá atingir os

objectivos a que se propôs com a assinatura do Protocolo de Quioto. Isto deve-se em parte à situação actual e futura de alguns sectores da economia portuguesa, cuja intensidade energética apresenta um padrão crescente. É o caso do sector dos serviços, com destaque para o sector hoteleiro e da restauração, onde porém poderão ser aplicadas medidas eficazes para contrariar estas previsões, pela utilização racional de energia.

A indústria hoteleira, cuja factura energética tende a ser muito elevada, a segunda maior a seguir à de custos com pessoal (IMPIVA, 1995), terá todo o interesse em tentar reduzi-la significativamente, apresentando condições para o fazer sem grandes esforços, já que existem inúmeras medidas que podem ser adoptadas. Algumas destas são mesmo impostas, ou acabarão por sê-lo, por força dos requisitos legais, pelo que se iniciará esta secção por uma breve abordagem aos mesmos.

6.3.1.1. Requisitos legais

A Lei de Bases do Ambiente (Lei nº 11/87, de 7 de Abril) constituiu o factor impulsionador decisivo de toda a legislação ambiental actualmente em vigor em Portugal. De facto, esta procurou alcançar dois grandes objectivos distintos. Por um lado, fixar as grandes orientações da política do ambiente e os seus princípios fundamentais e, por outro, definir o quadro legal que, na sequência das normas constitucionais, deve reger as relações do homem com o ambiente de forma a garantir a sua efectiva protecção (Assembleia da República, 1987).

Nos termos desta lei, previa-se, na alínea h) do artigo 4º, “a definição de uma política energética baseada no aproveitamento racional e sustentado de todos os recursos naturais renováveis, na diversificação e descentralização das fontes de produção e na racionalização do consumo”. Apesar deste apelo à racionalização do consumo, esta lei, por outro lado, procura assegurar, no número 1 do artigo 9º, que “todos têm direito a um nível de luminosidade conveniente à sua saúde, bem-estar e conforto na habitação, no local de trabalho e nos espaços livres públicos de recreio, lazer e circulação.”

Com o decorrer dos anos, a legislação tem procurado responder à Lei de Bases, mas também, e principalmente desde a assinatura do Protocolo de Quioto em 1997, às novas orientações no quadro do controlo das emissões atmosféricas, nomeadamente as decorrentes do Plano Nacional das Alterações Climáticas (PNAC).

Este Plano enquadra-se na estratégia de combate às alterações climáticas, integrando políticas, medidas e instrumentos para os sectores da oferta de energia, indústria, transportes, residencial e serviços, floresta e resíduos. Para esse efeito, estima o seu potencial técnico de redução de emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) e a respectiva relação custo-eficácia. A necessidade de adopção de medidas de mitigação das emissões de GEE envolve toda a sociedade portuguesa, desde os consumidores privados aos agentes económicos produtivos, passando pela administração pública (DGA, 2001b).

A primeira legislação para a gestão do consumo energético surgiu com a necessidade de criar meios para minimizar os efeitos da crise energética que se fizeram sentir a partir da década de 70, tendo sido publicado o Decreto-Lei nº 58/82, de 26 de Fevereiro e a consequente Portaria 359/82, de 7 de Abril. Esta Portaria pôs em execução o primeiro Regulamento da Gestão do Consumo de Energia (RGCE) que é aplicável a toda e qualquer instalação consumidora de energia, que tenha tido, durante o ano anterior, um consumo energético superior a 1000 toneladas de equivalente petróleo (1000 tep/ano), que tenha instalados equipamentos cuja soma dos consumos energéticos nominais exceda 0,500 tep/hora ou que tenha instalado pelo menos um equipamento cujo consumo energético nominal exceda 0,300 tep/hora.

Em 1990, é publicado o Regulamento das Características de Comportamento Térmico dos Edifícios (RCCTE), Decreto-Lei nº 40/90, de 6 de Fevereiro, que tem como objectivo principal a melhoria da qualidade térmica da envolvente dos edifícios, de forma a possibilitar melhores condições de conforto sem o correspondente acréscimo do consumo energético. Este regulamento estabelece as regras a observar no projecto de edifícios de forma a que “as exigências de conforto térmico no seu interior possam vir a ser asseguradas sem dispêndio excessivo de energia” (alínea a) do art. 1º do RCCTE).

Mais recentemente, em 1998, é publicado o Regulamento dos Sistemas Energéticos de Climatização em Edifícios (RSECE), no Decreto-Lei nº 118/98, de 7 de Maio, que visava os edifícios com sistemas energéticos de climatização, com o objectivo de melhorar a sua eficiência energética. Assim, pretendia-se estabelecer as regras a considerar no dimensionamento e instalação dos sistemas energéticos de climatização em edifícios, garantindo as “exigências de conforto e de qualidade do ambiente impostas no interior dos edifícios...” (alínea a), nº 1 do art. 1º).

De acordo com um estudo coordenado por Seixas (2000), relativo à avaliação das emissões e controlo dos GEE em Portugal, será necessária uma revisão regulamentar com vista a aumentar o nível de exigência da eficiência energética dos novos edifícios.

O referido estudo aponta os sectores com maior responsabilidade nas emissões de CO₂ e que são, por ordem de importância, os da indústria, transportes e residencial / serviços, cujo contributo para o balanço global de emissões se situou, em 1990, nos 40%, 24% e 17%, respectivamente. Neste último, os subsectores dos restaurantes e hotéis apresentam uma posição de destaque.

No PNAC foram equacionadas a aplicação de determinadas medidas e acções para os sectores residencial e de serviços, bem como o potencial de redução de CO₂ de cada uma destas e o seu contributo, em termos percentuais, para a redução das emissões daquele sector, em 2010. A estratégia seguida poderá permitir a Portugal cumprir, nos prazos estabelecidos, as exigências da proposta de Directiva Europeia para a Eficiência Energética nos Edifícios.

Prevê-se que, com a entrada em vigor daquelas medidas em 2003, seja possível impedir a emissão de cerca de 650 mil toneladas de GEE/ano em 2010, o que contribuiria para que Portugal conseguisse respeitar o limite imposto de emissões previsto pelo Protocolo de Quioto no âmbito da União Europeia (MNE, 2002).

Para tal, é fundamental a promoção do Programa E4 - Programa Eficiência Energética e Energias Endógenas, enquadrado pela Resolução do Conselho de Ministros nº 154/2001,

de 19 de Outubro (DGE, 2001), que propõe uma política abrangente para a energia em Portugal, com um impacto directo no sector doméstico e de serviços. Igualmente importante é o lançamento do programa nacional de promoção e credibilização do aquecimento de águas sanitárias por energia solar, através do Programa Água Quente Solar (AQS), que prevê a instalação de cerca de 1 milhão de m² de painéis solares até 2010 (ADENE / DGE / INETI, 2001).

No que se refere aos edifícios, o Programa E4 estabelece também o lançamento de um programa nacional para a eficiência energética dos mesmos. O Programa Nacional para a Eficiência Energética nos Edifícios, P3E ou PNEEE (DGE, 2002), aponta uma estratégia centrada na revisão da regulamentação térmica existente, RCCTE e RSECE, bem como na introdução da certificação energética obrigatória para todos os edifícios.

6.3.1.2. Actividades de maior consumo

Os edifícios de serviços, em geral, são grandes utilizadores de energia eléctrica, tendo sido os grandes responsáveis pelo acentuado crescimento deste tipo de consumo final no país, entre 1990 e 1999 (7,1% de crescimento médio por ano), tendo passado de um valor de cerca de 19% em 1980, para 31% em 1999. Dentre os consumos que se verificam em todo este tipo de edifícios, os que apresentam os mais elevados são os restaurantes, piscinas cobertas, hospitais, grandes superfícies comerciais e hotéis (Seixas, 2000).

Estudos recentes nos hotéis ajudaram a um melhor conhecimento das fontes de energia final, dos valores da procura e da desagregação desta por utilização finais.

Analisando a situação em Portugal, tomar-se-á como referência um estudo da responsabilidade da Direcção Geral de Energia, realizado pelo Centro para a Conservação de Energia (CCE), em 1999, que apontava para um nível de consumo dos hotéis de 4 e 5 estrelas¹, na ordem dos 236.127 MWh/ano, representando cerca de 1,5% do consumo total de energia do sector dos serviços (DGE, 1999).

¹ Estudo sobre as “Condições de Utilização de Energia e de Segurança dos Principais Equipamentos Energéticos na Hotelaria”, relativo ao ano de 1996, abrangendo as unidades hoteleiras da CAE 55 111, da categoria de 4 e 5 estrelas, com um número de quartos superior a 100, localizados no Continente e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

O consumo das unidades de 5 estrelas, embora em menor número (21 num universo de 68 estabelecimentos analisados), era superior ao verificado nas unidades de 4 estrelas (122.940 MWh/ano e 114.435 MWh/ano, respectivamente).

Nos hotéis de 4 estrelas, registaram-se consumos variáveis entre 500 e 7.500 MWh/ano, com valores predominantes entre 1.000 e 3.000 MWh/ano, tendo nas unidades de 5 estrelas esses valores variado entre 3.000 e 11.000 MWh/ano, com valores predominantes entre 3.000 e 6.000 MWh/ano.

Desagregando os consumos por fontes energéticas, verificou-se que o peso da electricidade é ainda muito acentuado (na ordem dos 45%), seguido do GPL (cerca de 26%). Por sua vez, os combustíveis líquidos (fuelóleo, gás de cidade e gasóleo) representam aproximadamente 26%, dos quais 22% correspondem à utilização de fuelóleo, que poderá vir a ser substituído pelos gases combustíveis, dando lugar à penetração do gás natural. Os restantes consumos são relativos a “Outros Combustíveis Líquidos” (2,8%), onde se inclui o consumo de óleos reciclados.

No que diz respeito às utilizações finais (ver Apêndice VIII), verificou-se que, individualmente, a utilização de maior peso foi a relativa ao grupo designado por AVAC (32,2%), que compreende o aquecimento, o arrefecimento e a ventilação, seguido de “Outros” (17,9%, não especificando o que compreende), a cozinha (16,9%), o AQS apenas relativo aos quartos (13,7%), a iluminação (11,3%) e a lavandaria (8,0%).

Quanto à relação entre as várias formas de energia e as diversas utilizações finais, é de salientar que a electricidade é comum a todas elas, enquanto que o gasóleo e o fuelóleo se destinam essencialmente ao aquecimento ambiente, repartindo-se as restantes formas de energia de modo mais uniforme pelas diversas utilizações finais.

Releva-se neste estudo igualmente o facto da electricidade ter um peso enorme em determinadas utilizações como a cozinha (cerca de 32%), a lavandaria (cerca de 22%) e outros usos como serviços administrativos e elevadores (cerca de 61%). Quanto ao gás propano, segunda fonte energética mais utilizada nestas unidades hoteleiras, é

essencialmente utilizado nas lavandarias, com cerca de 49%, nas cozinhas, representando aproximadamente 44%, nos sistemas de aquecimento ambiente e nos AQS, com valores na ordem dos 33% e 30%, respectivamente. O fuelóleo, por sua vez, é mais utilizado nos sistemas de aquecimento e AQS, com cerca de 45% e 51%, respectivamente, e lavandaria e cozinha, com aproximadamente 17%.

Quanto aos custos energéticos por unidade de área, o estudo concluiu que os valores predominantes para as unidades de 4 estrelas se situavam entre 5 a 10 euros/m² e entre 7,5 a 20 euros/m² para as unidades de 5 estrelas. Os custos energéticos por dormida nos hotéis de 4 estrelas apresentavam custos inferiores a 5 euros/dormida, sendo a maior frequência na ordem dos 2 euros/dormida. Já nos hotéis de 5 estrelas verificou-se que esses valores se situavam entre os 2 e 7 euros/dormida.

Apesar de não ser dada nenhuma justificação para tal diferença entre hotéis de 4 e 5 estrelas, esta poderá ser explicada pelo facto de um maior consumo energético estar associado a uma maior qualidade, exigida ao nível dos hotéis de 5 estrelas, por exemplo, pela existência de um maior número de pontos de iluminação nos quartos.

6.3.1.3. Potencial de racionalização

6.3.1.3.1. A gestão energética e a qualidade da construção do hotel

A qualidade da construção do hotel é um factor determinante ao nível dos consumos energéticos, podendo influenciar a sensação de segurança e de conforto em termos térmicos e acústicos. Esta qualidade deverá ser garantida através de um investimento economicamente viável e assegurando os mais baixos custos possíveis de manutenção e poupanças energéticas (IMPIVA, 1995).

Segundo a fonte citada, há várias características da envolvente dos hotéis que determinam a sua qualidade e potencial de racionalização energética, que a seguir se resumem.

As **características térmicas** do edifício são determinadas pelas superfícies exteriores do hotel, o tipo de materiais usados, a dimensão das superfícies envidraçadas e o volume. É essencial manter no interior do hotel uma temperatura amena, pelo que os efeitos do clima exterior devem ser minimizados tanto quanto possível. Para alcançar este efeito, o edifício deve ser concebido de forma a permitir trocas térmicas mínimas com o exterior, garantindo a protecção contra o vento e tendo em consideração a radiação solar. Esta deve ser aproveitada ao máximo no Inverno, de forma a reduzir as necessidades de aquecimento, e o efeito contrário no Verão, no sentido da minimização das necessidades de uso do ar condicionado.

As **paredes** implicam comportamentos diferentes conforme são abertas ou fechadas, todas envidraçadas ou com pequenas janelas. Grandes superfícies envidraçadas dão origem a grandes trocas energéticas e a qualidade dos materiais utilizados é muito importante.

O **isolamento das superfícies**, sejam verticais ou horizontais, é fundamental para a eficiência energética de um edifício, pois, quanto melhor for o isolamento, menos energia será perdida. Para além destas, também as tubagens usadas para a circulação de líquidos (água quente ou fria e vapor) e ar para ventilação devem igualmente ser isoladas.

O **uso da luz natural** também ajuda a reduzir os consumos energéticos, o que pode melhor ser conseguido através de superfícies envidraçadas ou clarabóias, por exemplo, que reduzem o tempo necessário de iluminação artificial. É comum nos hotéis de maior dimensão a existência de grandes áreas envidraçadas, que funcionam como acumuladores de calor para todo o edifício, permitindo um maior nível de conforto, a baixo custo.

Perante estes factores, poder-se-á concluir que um hotel, mais do que outros edifícios do sector terciário, requer uma concepção especial de acordo com a sua localização (clima, orientação, ambiente urbano ou rural) e categoria (vocacionado para turismo de negócios, religioso, férias, ...), que irá determinar a selecção das características mais adequadas. Tudo isto com um objectivo central, que é o de conseguir a maior eficiência energética, assegurando razoáveis níveis de conforto ao nível térmico, acústico e de iluminação.

6.3.1.3.2. A gestão energética e a organização funcional do hotel

Uma gestão energética eficaz num hotel obriga à sua divisão estrutural, que tem a ver com a forma como está organizado, principalmente em três grandes áreas com implicações diferentes ao nível dos consumos energéticos, embora ligadas entre si fisicamente (IMPIVA, 1995; Webster, 2000), a saber:

- i. área reservada aos hóspedes,
- ii. área pública,
- iii. área de serviço.

A **área reservada aos hóspedes**, essencialmente quartos e casas de banho, é constituída por espaços individuais, muitas vezes com partes envidraçadas, caracterizando-se por uma utilização e ocupação variável. A orientação do edifício é um factor importante, dado que estas são as áreas que exigem uma maior protecção solar e onde há também as maiores oportunidades de poupança de energia. O nível de isolamento e os sistemas de ventilação dependem do grau de exposição ao vento e ao ruído, havendo uma ligação directa com a necessidade de utilização do ar condicionado.

A **área pública** é constituída por espaços, tais como: recepção, salas de estar, salas de reuniões, bar, restaurante, piscina, sauna, ginásio. Espaços estes que são normalmente de grandes dimensões e, portanto, sujeitos a altas mudanças térmicas com o exterior (perdas de calor, ganhos solares) e carga interna (devido ao nível de ocupação e de iluminação). Os restaurantes dos hotéis e as salas de estar são normalmente espaçosos e concebidos para um grande número de pessoas, exigindo muitas vezes espaços mais discretos e privados. Desta forma, a racionalização do consumo energético passa pela independência térmica de cada uma destas unidades.

A **área de serviço**, constituída por cozinha, escritórios, lavandaria, salas de máquinas, serviços para o pessoal e outras áreas de apoio, é caracterizada por condições que requerem um tratamento específico (iluminação, ventilação,...). Estes espaços situam-se nas áreas menos luxuosas dos hotéis, não necessitando de luz solar, com excepção para os quartos do

peçoal, localizando-se em caves ou secções isoladas entre as áreas reservadas aos hóspedes e as áreas públicas.

Face ao exposto, do ponto de vista da racionalização energética, as três áreas têm que ser consideradas separadamente, uma vez que têm exigências diferentes, conforme as suas diferentes utilizações. Os níveis de conforto requeridos para cada uma variam, o que tem que ser levado em consideração já na fase da concepção do hotel, sempre com vista a limitar ao máximo as necessidades de energia para aquecimento, arrefecimento e iluminação.

6.3.1.3.3. Medidas concretas para a utilização racional de energia

Um hotel consome energia sob diversas formas, de maneira a proporcionar uma atmosfera de conforto através das suas várias infra-estruturas e serviços. A eficiência energética é conseguida quando se estabelece uma boa relação entre este conforto e o consumo energético que lhe está associado. Nesta perspectiva, considera-se que a eficiência energética passa pela pré-definição das quantidades de energia necessárias a cada objectivo específico e utilizada só quando necessário. Os principais sistemas de consumo de energia são: aquecimento, ar condicionado e ventilação, produção de água quente, iluminação, electricidade e refeições (IMPIVA, 1995).

Os sistemas de aquecimento, ar condicionado e ventilação

O sistema de aquecimento e ar condicionado contribui para cerca de metade do consumo da energia num hotel. É de salientar, por exemplo, que se pode conseguir poupanças de energia em 10%, no aquecimento e ar condicionado, se tal for considerado já na fase de concepção do hotel. Devem ser usados sistemas autónomos de controlo da temperatura que permitam uma redução do consumo sempre que uma área fique temporariamente desocupada, mantendo-a a um nível de *standby* e que rapidamente consiga voltar ao normal. Este sistema de controlo pode produzir poupanças energéticas na ordem dos 20 a 30%, de acordo com IMPIVA (1995). De uma maneira geral, a eficiência do sistema depende da correcta manutenção do edifício e do seu equipamento.

A necessidade de utilização de ar condicionado e ventilação para arrefecimento é fortemente condicionada pela concepção e qualidade da construção do hotel. Há, no entanto, factores internos determinantes como, por exemplo, a influência da iluminação artificial no Verão e o facto de se manterem ou não as cortinas fechadas, o que reduz as necessidades de arrefecimento. O controlo de ar condicionado em espaços desocupados pode também permitir poupanças energéticas de cerca de 30%.

Os sistemas de ventilação são utilizados para manter uma boa qualidade do ar, em diferentes áreas, exigindo, no entanto, algum controlo, de forma a consumir o mínimo possível. Uma adequada concepção do edifício permitirá tirar vantagens das condições ambientais e garantir grandes poupanças energéticas, instalando sistemas de arrefecimento sem consumos energéticos, através de sistemas de recuperação de calor e outros.

O calor extraído pelos sistemas de arrefecimento pode ser utilizado, através de trocas térmicas, para produzir água quente para consumo no hotel, o que se traduz em enormes poupanças energéticas, o mesmo acontecendo com a produção de água quente através de sistemas de painéis solares. Uma correcta manutenção e o isolamento de toda a instalação de distribuição de água quente, instalação de sistemas de baixo consumo de água nos banhos, são medidas que permitem poupanças energéticas da ordem dos 20 a 30% na produção de água quente sem afectar os níveis de conforto.

O sistema de iluminação

O sistema de iluminação deve ser adequado para cada actividade específica do hotel e criar um ambiente agradável e um nível de conforto apropriado a cada zona. Tendo em conta que a iluminação pode representar entre 12 a 18% do total do consumo de energia e mais de 40% de consumo de energia eléctrica², merece especial atenção a sua racionalização (IMPIVA, 1995).

Há vários factores que podem contribuir para o uso mais racional de energia para iluminação, tais como: instalação de lâmpadas de baixo consumo, optimização do uso de

² Segundo IHEI (1996), estes valores são substancialmente mais baixos, apontando-se apenas uma percentagem de 15 a 25% para o peso da iluminação no consumo total de energia eléctrica.

luz natural, manutenção e limpeza regular, uso de luz directa, instalação de sistemas de controlo automático de iluminação.

Outras medidas que podem ser tomadas com o mesmo fim é, por exemplo, segundo IHEI (1996):

- ? reduzir os níveis de iluminação sempre que possível e remover lâmpadas desnecessárias;
- ? desligar as luzes em momentos de reduzida ou nenhuma actividade;
- ? instalar interruptores reguladores de intensidade de luz, células fotoeléctricas e sensores de presença;
- ? colocar os interruptores nos locais adequados;
- ? aproveitar ao máximo a luz natural.

Relativamente ao caso de Portugal, o estudo da DGE referido em 6.3.1.2. sugere também algumas medidas de utilização racional de energia (URE) relativas à questão da iluminação, identificadas na fase de auditorias energéticas realizadas aos hotéis em análise, onde foram detectadas algumas situações de ineficiência. Destacam-se de seguida as medidas propostas neste estudo para a melhoria da eficiência da iluminação:

- ? substituição de lâmpadas incandescentes normais por lâmpadas compactas fluorescentes (CFL);
- ? substituição das lâmpadas fluorescentes monofosfóricas por trifosfóricas, mais eficientes e agradáveis;
- ? substituição de lâmpadas de halogéneo de 65 e 50 W por lâmpadas de halogéneo IRC de 50 e 35 W, respectivamente;
- ? instalação de balastos electrónicos de alta frequência nas lâmpadas fluorescentes tubulares de 36 e 58 W;
- ? instalação de sensores de presença para controlo de iluminação nos corredores, escadas e quartos de banho;
- ? instalação de sistemas em que a chave/cartão do quarto activa os circuitos eléctricos do quarto.

Cozinhas

O consumo de energia nas cozinhas dos hotéis é, em média, duas a três vezes superior ao dos restaurantes privados para a mesma qualidade e quantidade de comida, pelo que nesta área há muito potencial de poupança de energia. Nas cozinhas verificam-se normalmente grandes desperdícios, devido à falta de um planeamento e gestão operacional eficazes. Muitos dos equipamentos são ligados no início da manhã e assim permanecem durante todo o dia, desnecessariamente (IHEI, 1996).

Nas cozinhas, o consumo energético está directamente associado ao número de refeições servidas e ao tipo de preparação que implicam. Existem actualmente tecnologias destinadas à optimização dos consumos ao nível das necessidades de água quente para cozinhar e lavar loiça, de refrigeração, ventilação e outros.

O guia de gestão ambiental para hotéis do IHEI (1996) apresenta um rol exaustivo de conselhos para a utilização racional de energia nas cozinhas, dos quais se destacam alguns na caixa 6.1.

Caixa 6.1

Conselhos para a poupança de energia nas cozinhas dos hotéis

- ? Verificar que está a ser utilizada a fonte de energia mais económica para cozinhar e lavar loiça, comparando o custo da electricidade, gás e vapor.
- ? Desligar o equipamento quando não é utilizado; no pré-aquecimento dos fornos grandes não são necessários mais do que 10 a 15 minutos e nas fritadeiras 5 minutos.
- ? Assegurar um bom contacto e máxima exposição ao calor dos recipientes para cozinhar.
- ? Tapar os recipientes ao cozinhar, sempre que possível.
- ? O descongelamento dos alimentos deve ser feito em refrigeradores ou compartimentos frios, com temperaturas positivas.
- ? Em cada secção deverá existir uma pessoa responsável por desligar as luzes e o equipamento quando não são necessários.
- ? Utilizar as máquinas de lavar loiça na sua máxima capacidade.
- ? Instalar cronómetros para operações sistemáticas de cozinhar de forma a que o equipamento se desligue automaticamente quando termina o tempo pré-determinado.
- ? Utilizar água quente só quando necessário.

Fonte: IHEI (1996)

Lavandarias

Também as lavandarias implicam consumos energéticos elevados que podem ser minimizados, por exemplo, através da recuperação de calor da água quente e das máquinas de secar ou utilizando, sempre que possível, a carga máxima das máquinas, bem como o isolamento das condutas de ar e água quente (IMPIVA, 1995).

O padrão de consumo de energia nas lavandarias depende em grande medida do equipamento utilizado e, em menor escala, do tipo de tecidos a lavar. A operação de lavagem contribui para cerca de 35% da energia consumida, sendo o restante consumido pelas operações de secagem e de passar a ferro (IHEI, 1996).

Na caixa 6.2 apresentam-se algumas medidas que podem ser tomadas para a utilização racional de energia nas lavandarias.

Caixa 6.2

Conselhos para a poupança de energia nas lavandarias dos hotéis

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">? Acumular roupa suficiente para utilizar as máquinas na sua máxima capacidade.? Adaptar o tempo de lavagem necessário de acordo com a capacidade utilizada.? Manter a temperatura da água a 60°C (140° F) – a temperatura pode ser reduzida de 85°C para 60°C utilizando detergentes especiais.? Verificar os mecanismos de controlo da temperatura e termóstatos para o funcionamento mais adequado do equipamento. |
|--|

Fonte: IHEI (1996)

Quartos

Os quartos de hóspedes do hotel têm um peso considerável no consumo de energia e água quente – cerca de 33% do total, em média. As necessidades de consumo de ar condicionado, ventilação e aquecimento alteram-se conforme as diferentes condições climáticas, enquanto os restantes consumos energéticos (TV, rádio, secadores, minibar, variados tipos de iluminação) têm a ver directamente com o nível de ocupação do quarto (IHEI, 1996).

Se realmente houver uma grande preocupação com a percentagem de energia utilizada por quarto, então o ideal será instalar um sistema de contadores em cada um de forma a poder monitorizar consumos, pelo menos, semanalmente, estabelecendo um padrão de consumo por quarto e por hóspede (Webster, 2000). Para facilitar esta tarefa, será útil tomar como referência o *benchmarking* estabelecido pelo IHEI, em 1996, para o consumo de energia por quarto ocupado/ano e que era o seguinte:

Nível de eficiência energética	Bom	Razoável	Mau
Electricidade (kWh)	< 1825	1825 - 2550	> 2550

Segundo Twinshare (2002), as medidas de racionalização energética aplicáveis directamente aos quartos são aquelas que permitem maiores poupanças, devendo ser aplicadas implicando o empenho dos hóspedes e pessoal de limpeza, mas sem afectar em demasia os primeiros. Algumas medidas são propostas para a redução do consumo energético na Caixa 6.3.

Caixa 6.3

Conselhos para a poupança de energia nos quartos de hóspedes

- ? Instalar sistemas de detecção de ocupação dos quartos que são accionados para o modo de conservação de energia de todo o sistema eléctrico quando não utilizados ou da chave/cartão, que activa/desactiva o sistema eléctrico quando necessário (se não for possível a utilização destes sistemas, o pessoal de limpeza deve ser incentivado a fazê-lo).
- ? Instalar sempre que possível lâmpadas de baixo consumo e remover as que são desnecessárias.
- ? Deve ser assegurado que os hóspedes sabem lidar com os equipamentos reguladores de temperatura, evitando por exemplo que abram as janelas dos quartos para arrefecimento, o que se traduz em ineficiências energéticas.
- ? Verificar e registar os consumos durante 24 horas num dia normal; analisar consumos/hora para verificar os períodos de maior consumo.
- ? Durante os períodos de baixa ocupação, agrupar os hóspedes em áreas restritas de forma a minimizar consumos de equipamentos mecânicos e eléctricos; encerrar as áreas não ocupadas; durante a estação mais quente, ocupar primeiro os quartos opostos ao lado mais soalheiro e o contrário na estação mais fria.
- ? Quer no tempo quente ou frio, manter sempre as cortinas/persianas fechadas para reduzir as perdas e ganhos de calor ou frio, deixando apenas uma frincha para deixar entrar a luz do dia.

Fonte: adaptado de IHEI (1996), Twinshare (2002) e Webster (2000)

6.3.2. Gestão do consumo de água e dos efluentes líquidos

Os recursos hídricos superficiais de boa qualidade constituem cada vez mais um recurso escasso no planeta, pelo que os os agentes turísticos têm todo o interesse em adoptar boas práticas de gestão da água, como o tratamento das águas residuais, redução do consumo e reciclagem da água para outros fins. Devem ser feitos esforços no sentido de conservar e reutilizar a água sempre que possível, minimizando os riscos de poluição.

Os desperdícios de água na actividade hoteleira, que resultam da água dos banhos, cozinhas, lavandarias e instalações sanitárias, podem constituir uma das emissões mais prejudiciais de qualquer complexo hoteleiro no ambiente, se não houver uma estação de tratamento de efluentes adequada. Uma elevada concentração de nutrientes pode causar desordens no solo e nos sistemas costeiros e os patogéneos podem poluir o meio aquático. Por isso, tratar a água é essencial antes de a descarregar para o sistema adequadamente.

6.3.2.1. Requisitos legais

Nos termos da já referida Lei de Bases do Ambiente (Lei nº 11/87, de 7 de Abril), a água constitui um dos componentes do Ambiente, cabendo ao legislador criar normas específicas que promovam, nomeadamente, a utilização racional da água evitando-se todos os gastos desnecessários e criando-se medidas especiais que regulamentem todas as utilizações da água. Aqui se incluem a descarga nas águas de efluentes poluidores, resíduos sólidos e quaisquer outros produtos ou espécies que alterem as suas características ou as tornem impróprias para as suas diversas utilizações.

Assim, incumbirá ao Estado o poder de proibir e/ou estabelecer condições ao exercício das diversas actividades, bem como desenvolver as acções necessárias com vista a assegurar a defesa da qualidade da água. O legislador deverá então ter em conta as medidas relacionadas com a utilização racional da água, evitando-se todos os gastos desnecessários e aumentando-se o grau de reutilização; o desenvolvimento e aplicação das técnicas de prevenção e combate à poluição hídrica; a evacuação das águas degradadas para o sistema de esgotos obrigatoriamente depuradas, de forma a evitar a degradação das canalizações e

a perturbação e funcionamento da estação final de depuração; entre outras (Assembleia da República, 1987).

A actual legislação nacional relativa à qualidade da água está enquadrada no Decreto-Lei nº 236/98, de 1 de Agosto que, por sua vez, revoga o Decreto-Lei nº 74/90, de 7 de Março. Aquele diploma estabelece normas, critérios e objectivos de qualidade com a finalidade de proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas em função dos seus principais usos (Ministério do Ambiente, 1998).

Para atingir este objectivo, são definidos os requisitos a verificar na utilização das águas, conforme se trate de águas para consumo humano, para suporte à vida aquícola, águas balneares ou águas de rega. São ainda estabelecidas as normas de descarga das águas residuais na água e no solo.

Salientando a importância da qualidade da água, define-se que esta é a “qualidade pretendida para uma massa de água por um determinado tempo ou a alcançar dentro de um determinado prazo”, estabelecendo-se os parâmetros de qualidade da água no Anexo XVI, bem como os objectivos de qualidade mínima (valor máximo admissível e valor máximo recomendável), no Anexo XXI deste diploma.

No que diz respeito às águas para consumo humano, destacam-se, no artigo 21º, nº 1 do referido diploma, as normas de qualidade da água cujas características não ponham em risco a saúde, sejam agradáveis ao paladar e à vista dos consumidores e não causem a deterioração ou destruição das diferentes partes dos sistema de abastecimento.

As normas de qualidade das águas balneares têm por finalidade preservá-las da poluição e proteger a ambiente e a saúde pública (artigo 49º, nº 2).

Quanto às águas de rega, há a salientar o disposto no artigo 58º, nº 2, que refere que as normas de qualidade das águas de rega “visam proteger a saúde pública, a qualidade das águas superficiais e subterrâneas, as culturas que podem ser afectadas pela má qualidade das águas de rega (...)”.

A protecção das águas contra a poluição causada por descargas de águas residuais está prevista no capítulo VI, donde se destaca o disposto nos artigos 63º e 64º, o primeiro dos quais salienta o objectivo de reduzir ou eliminar a poluição causada pela descarga de águas residuais no meio aquático (águas superficiais e do litoral, territoriais e subterrâneas) e no solo, bem como em colectores. No nº 1 do artigo 64º é estabelecido que as normas de descarga serão fixadas, para cada instalação, pela Direcção Regional do Ambiente territorialmente competente. Esta entidade terá em conta cumulativamente as normas gerais de descarga, que constam do Anexo XVIII do referido diploma, e os objectivos ambientais de curto, médio e longo prazo estabelecidos pelos planos de recursos hídricos e programas específicos para cada substância, grupo, família ou categoria de substâncias que estejam em vigor para o meio receptor.

Para os empreendimentos turísticos que integrem diversões aquáticas, dever-se-á considerar o Decreto-Regulamentar nº 5/97, de 31 de Março, que aprova o Regulamento das Condições Técnicas e de Segurança dos Recintos com Diversões Aquáticas, cuja análise mais aprofundada não se considerou relevante para os objectivos em causa nesta dissertação.

Ao nível da legislação europeia, destaca-se a Directiva 2000/60/CE, de 23 de Outubro, que estabelece um quadro de acção comunitário no domínio da política da água. Para além disso, define região hidrográfica, objectivos ambientais, medidas que assegurem o cumprimento dos objectivos, planos de gestão de bacias hidrográficas, fontes tóxicas e difusas, estratégias de controlo de poluição e monitorização da qualidade das águas.

6.3.2.2. Actividades de maior consumo

As principais fontes de utilização da água na generalidade dos hotéis são:

- ? casas de banho,
- ? cozinhas,
- ? lavandarias e máquinas de lavar,
- ? piscinas e jardins,
- ? operações de limpeza.

Relativamente a Portugal, não foram encontrados estudos concretos no que diz respeito aos consumos de água nos hotéis.

No entanto, tomando por base estudos relativos a outros países é possível tirar algumas ilações. Por exemplo, segundo Webster (2000), em Inglaterra, 25% do fornecimento público de água destina-se ao consumo dos autoclismos e urinóis, podendo nos hotéis chegar aos 30%.

A preparação de comida e bebidas em geral não implica o consumo de grandes quantidades de água quando comparada com outras actividades, a menos que se verifiquem consumos desnecessários como, por exemplo, o hábito de deixar torneiras abertas durante muito tempo para descongelar alimentos e lavar vegetais ou outros. Os consumos de água nas cozinhas dependem também, naturalmente, do número de refeições confeccionadas. De qualquer forma, de acordo com a fonte citada, de toda a água utilizada na indústria hoteleira, apenas 5%, em média, se destina à preparação de comida e bebidas.

Relativamente às lavandarias, o consumo de água depende em grande medida do tipo de equipamento utilizado e dosagem de detergente.

Enormes quantidades de água são gastas desnecessariamente na irrigação de parques e jardins, pelo facto de, por exemplo, serem regadas todas as partes de terra com a mesma intensidade, durante um período de tempo programado pelos sistemas de irrigação, independentemente das suas diferentes necessidades e das condições climatéricas. Outro factor que contribui para o excesso de água necessária para rega está muitas vezes relacionado com o facto de haver uma má selecção das espécies plantadas que, não sendo endémicas, exigem muito mais água do que aquelas que estão mais adaptadas aos *habitats* locais.

Também as piscinas contribuem para grandes consumos de água, que são inevitáveis mas que podem ser minimizados se houver um esforço de gestão eficiente da mesma.

Segundo Webster (2000: 90), a maioria da água utilizada na indústria hoteleira é utilizada para fins de limpeza e higiene. Os processos de limpeza e higiene, que incluem as lavandarias, máquinas de lavar e todo o processo de limpeza do edifício gastam a maior quantidade de água. Quanto à parte atribuída aos gastos dos hóspedes, “as estimativas apontam para uma média de 10% do total de consumo de água por quarto, atribuindo-se o restante às operações de limpeza do mesmo³”.

6.3.2.3. Potencial de racionalização

Antes de iniciar qualquer programa de racionalização do consumo de água, deve ser feita uma auditoria interna para perceber os valores de consumo actuais, poder compará-los com anos anteriores e verificar resultados posteriores. Seria aconselhável, se possível, instalar contadores internos em alguns equipamentos, como máquinas de lavar, para fazer um controlo mais rigoroso dos equipamentos que maior consumo têm (Webster, 2000).

A redução da utilização da água pode ser conseguida logo na fase de construção da unidade pela aplicação de técnicas de construção mais eficientes que limitam à partida os desperdícios de água.

O fluxo de água deve ser controlado pela utilização de mecanismos de regulação da quantidade certa de água que deve sair de cada vez que se abre uma torneira. Só esta medida pode permitir poupanças na ordem dos 20 a 30% (Twinshare, 2002).

As águas residuais devem ser tratadas numa estação de tratamento própria para o tipo de efluentes líquidos a descarregar e o ideal será que esta se situe na propriedade do próprio hotel, podendo assim a água tratada ser reaproveitada para rega ou até mesmo ser reintroduzida no sistema que abastece água para as cisternas das casas de banho (Webster, 2000).

³ Segundo IHEI (1996: 64), o consumo de água atribuído às operações de limpeza dos quartos correspondem a pouco mais de um terço do consumo total de água nos quartos, sendo mesmo assim recomendado que se revejam os procedimentos de limpeza para a sua redução.

De acordo com a mesma fonte, é possível reduzir o consumo de água até 60% reciclando a chamada água “cinzenta” (água proveniente dos banhos e da chuva) para reutilizar no sistema de abastecimento de água para as instalações sanitárias, o que implicará um investimento adicional para a instalação de dois sistemas de bombagem separados. Se o teor químico das águas residuais for ambientalmente benigno, também será possível reciclar a água para a rega dos jardins e, se for clorada, pode ser utilizada nas lavandarias ou outras formas de limpeza.

6.3.2.3.1. Medidas concretas para a utilização racional de água

Quartos de banho

Segundo Webster (2000), a maioria das cisternas tem 9 litros, embora as mais recentes já só tenham 7,5 litros, por imposição regulamentar. No entanto, um *design* adequado pode permitir uma redução da necessidade de descarga de água para 5 litros e apenas 1,5 litros se for instalado um sistema por vácuo, como aquele que é utilizado nos aviões.

Os autoclismos com sistema de intensidade de descargas de água alternativas permitem descargas de água parciais, reduzindo o desperdício de água utilizada nas casas de banho (Twinshare, 2002).

Os urinóis têm normalmente sistemas de descarga automáticos, sendo os mais modernos equipados com sensores de raios infra-vermelhos para activar a descarga de água de cada vez que são utilizados, o que permite poupanças significativas e um maior nível de limpeza e higiene. O retorno do investimento necessário para a instalação destes sistemas e outros pode ser muito rápido pelas poupanças que permitem (Twinshare, 2002; Webster, 2000).

De acordo com Twinshare (2002), os mecanismos de controlo de fluxo de água podem reduzir a quantidade de água utilizada nos lavatórios e chuveiros até cerca de 70% sem afectar o conforto do hóspede, podendo igualmente poupar energia pelo menor consumo de água quente.

Webster (2000) defende igualmente que aqueles mecanismos podem permitir a redução drástica do consumo de água, sem qualquer inconveniente para o hóspede e salienta que os banhos de emersão gastam, em média, cerca de 80 litros enquanto que os duches consomem tipicamente 30 litros.

Há uma série de medidas rápidas, não muito dispendiosas, que facilmente podem contribuir para uma redução significativa do consumo de água das torneiras. A instalação de gaseificadores, por exemplo, reduzirá o seu fluxo para 5 a 6 litros por minuto (Webster, 2000).

É essencial criar o hábito de verificar regularmente eventuais desperdícios de água, como é o caso comum das torneiras que ficam a pingar durante longos períodos de tempo, que representam no fim do ano milhares de litros desperdiçados.

Cozinhas

Não implicando a preparação de comida e bebida o consumo de grandes quantidades de água em termos comparativos, algumas medidas devem ser tomadas no sentido de minimizar desperdícios nesta área, tal como apresentado na Caixa 6.4.

Caixa 6.4

Medidas para minimizar desperdícios na preparação de alimentos

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">? O pessoal responsável deve ser ensinado a descongelar os alimentos colocando-os durante a noite no frigorífico ou no microondas, em vez de utilizar água corrente para o fazer.? Os frutos e vegetais devem ser lavados num recipiente cheio de água, em vez de debaixo da água corrente da torneira.? Para tornar os vegetais mais frescos, estes devem ser colocados em recipientes com gelo em vez de os colocar debaixo da água fria corrente.? Devem ser instalados reguladores de fluxo de água nas torneiras.? Todo o pessoal deve estar informado acerca das práticas de poupança da água. |
|--|

Fonte: Webster (2000)

Lavandarias e máquinas de lavar

O pessoal que opera directamente com as máquinas deve ser treinado no sentido de utilizá-las só quando estão cheias e de terem o cuidado de verificar eventuais fugas de água dos equipamentos.

As máquinas de lavar roupa e louça consomem grandes quantidades de água. Estima-se que um hotel com 500 quartos utilize aproximadamente 20 milhões de litros de água por ano (Webster, 2000).

No sentido de reduzir os consumos das lavandarias, uma prática que se torna cada vez mais comum é a de deixar aos hóspedes a opção de reutilizar as toalhas durante o tempo que desejarem ao longo da sua estadia, colocando-as em sítios específicos conforme queiram que sejam lavadas naquele dia ou não. Este procedimento não só se traduz em poupanças de água, como de energia e de detergentes.

Outros exemplos de boas práticas a adoptar pelas lavandarias dos hotéis são as que se destacam na Caixa 6.5.

Caixa 6.5

Medidas de racionalização de água nas máquinas de lavar

- ? Operar as máquinas de lavar e secar só quando estão cheias.
- ? Instalar um sistema de recuperação de água (e calor) das máquinas de lavar e secar.
- ? Verificar que as máquinas de lavar funcionam sempre com o nível mais eficiente de água.

Fonte: Webster (2000)

De salientar que, numa tentativa de redução de consumo de água das máquinas, poderá ser necessário aumentar a quantidade de detergente para garantir o mesmo nível de higiene e limpeza, o que poderá não compensar em termos do impacto no ambiente.

A indústria hoteleira é consumidora intensiva de detergentes, por se associar sempre o brilho e brancura com limpeza. No entanto, o seu uso deve ser limitado ao nível a partir do qual deixa de garantir os mínimos de limpeza e higiene recomendáveis, minimizando o seu impacto no ambiente, nomeadamente nos sistemas de água onde vão ser descarregados.

Piscinas e Jardins

Relativamente às piscinas, se forem cobertas, reduz-se a evaporação da água. Quanto aos jardins, devem ser projectados recorrendo sempre que possível a plantas endémicas.

Sempre que é necessário utilizar água, há formas de reduzir o seu consumo. É o caso da utilização de sistemas de rega eficientes (ex: rega com gotas de água muito finas, aspersores), com temporizadores e sensores para evitar excesso de água no solo ou condicionadores do solo que favorecem a maior infiltração de água no solo e maior absorção pelas plantas, evitando a sua evaporação (Twinshare, 2002). As águas para rega podem ser provenientes das águas tratadas numa eventual estação de tratamento de águas residuais do hotel (Webster, 2000).

Os sistemas de irrigação devem ser adaptados às diferentes necessidades e condições climáticas locais para evitar desperdícios e ineficiências do sistema.

Outros meios de minimizar as necessidades de água para rega é o recurso a plantas resistentes à seca ou plantas endémicas, melhor adaptadas ao clima local. Uma técnica também utilizada é a cobertura do solo com uma camada de matéria vegetal para minimizar a evaporação. O recurso a vastas áreas cobertas unicamente de relva não é definitivamente a melhor opção em termos ambientais e até estéticos, sendo preferível reservar algumas áreas a vegetação selvagem e delimitar as áreas de relva com plantas próprias para o efeito. Desta forma, serão atraídos mais insectos, borboletas e pássaros que também contribuirão para um ambiente natural mais agradável, o que será certamente apreciado pelos hóspedes (Webster, 2000).

De acordo com estes princípios ecológicos, também deverá ser evitado ou minimizado o uso de pesticidas e fertilizantes químicos, sendo preferível os meios orgânicos.

Operações de limpeza

É essencial que o pessoal responsável pela limpeza perceba a importância da racionalização da água e o seu significado para que possa aderir com convicção à implementação de qualquer programa de conservação de água.

Webster (2000) ressalva o facto de, não obstante ser recomendável a redução do consumo de água ao máximo possível, não deverem ser postos em causa os níveis de higiene e segurança mínimos por cortes radicais no seu consumo que podem gerar problemas graves. A água é essencial para todas as operações de limpeza e higiene, sendo a questão que se coloca a de saber até que ponto as quantidades utilizadas são excessivas e então reduzi-las nos casos em que o forem, sem comprometer a saúde, higiene, segurança e o conforto dos hóspedes.

Relativamente às questões que se prendem com a saúde, desde que é feito o controlo da legionella⁴ nos hotéis, há um factor que em muito passou a contribuir para o desperdício de água na limpeza dos quartos dada a obrigatoriedade, em alguns hotéis de grande dimensão, de abrir as torneiras da água quente durante alguns minutos.

6.3.3. Gestão de resíduos sólidos

Os resíduos sólidos têm um elevado custo de deposição e podem, se não geridos devidamente, causar sérios danos no ambiente. Obviamente, a melhor opção é não os produzir. Muitas indústrias estão a desenvolver novas tecnologias para maximizar o uso eficiente dos recursos e minimizar os impactos ambientais da produção.

Reduzir as embalagens, cortar gastos de energia e consumo, limitar os resíduos gerados na preparação de comida e reciclar o máximo possível não só credibiliza a imagem da empresa, como reduz custos operacionais, motiva os empregados para novos objectivos e

⁴ Bactéria que se propaga nas fontes naturais de água e também nos serviços de abastecimento de água. Coloniza muitos sistemas de recirculação de água quente, particularmente os complexos sistemas de água utilizados nos grandes hotéis, podendo provocar uma forma de pneumonia em pessoas mais susceptíveis que inalem pequenas partículas de água contaminada com a bactéria (IHEI, 1996: 94).

pode ter efeitos muito benéficos em termos de marketing (Twinshare, 2002). Relativamente a este último aspecto, o sector do alojamento, uma vez que lida directamente com os seus clientes, está melhor posicionado que outros para tirar partido desta situação favorável à sua imagem.

6.3.3.1. Requisitos legais

Em termos de enquadramento legal, vale a pena mais uma vez começar por referir a Lei de Bases do Ambiente (Assembleia da República, 1987). De salientar o disposto no nº 1 do artigo 4º, relativo a resíduos e efluentes, no qual é referido que “os resíduos sólidos poderão ser reutilizados como fontes de matérias primas e energia, procurando-se eliminar os tóxicos” pela adopção de determinadas medidas. Estas podem passar por tecnologias mais limpas, técnicas preventivas orientadas para a reciclagem e reutilização de produtos, tais como matérias primas, e aplicação de instrumentos fiscais e financeiros que incentivem a reciclagem e reutilização de resíduos e efluentes.

Este mesmo artigo refere também, no nº 3, que “a responsabilidade do destino dos diversos resíduos é de quem os produz” e, no nº 4, que “os resíduos e efluentes devem ser recolhidos, armazenados, transportados, eliminados ou reutilizados de tal forma que não constituam perigo imediato ou potencial para a saúde humana nem causem prejuízo para o ambiente”.

Já a Lei 488/85, de 25 de Novembro, consagrava a gestão de resíduos em Portugal como uma política prioritária, tendo desde então sido desenvolvidos grandes esforços no sentido de dotar o país de um quadro legislativo que criasse diplomas adaptados à realidade nacional, transpondo os diplomas comunitários e permitindo um maior conhecimento da situação existente e um maior controlo dos resíduos produzidos.

Os resíduos são definidos na legislação europeia (alínea a) do artigo 1º da Directiva 75/442/CEE, com a redacção dada pela Directiva 91/156/CEE) como quaisquer substâncias ou objectos abrangidos pela lista de resíduos, estabelecida por Decisão da

Comissão Europeia, de que o detentor se desfaz ou tem a intenção ou a obrigação de se desfazer.

A Directiva 91/689/CEE considera resíduos perigosos os constantes de uma lista elaborada nos termos da Directiva 75/442/CEE e que possuam uma das características de perigosidade definidas no Anexo III da Directiva 91/689/CEE. A lista a que estas directivas se referem é designada como *Catálogo Europeu de Resíduos*, cuja última versão foi aprovada pela Decisão 2000/532/CE, da Comissão, alterada pela Decisão 2001/118/CE, da Comissão, pela Decisão 2001/119/CE, da Comissão e pela Decisão 2001/573/CE, do Conselho.

Em Portugal o *Catálogo Europeu de Resíduos* foi aprovado pela Portaria 818/97, de 5 de Setembro. Esta aprova igualmente a lista de resíduos perigosos, assim como as características que conferem perigosidade aos mesmos. Esta portaria simplifica a classificação de um resíduo perigoso e não perigoso, permitindo ao mesmo tempo uma melhor triagem dos mesmos, bem como a identificação do método de gestão a aplicar-lhe.

Dentro do quadro legislativo existente, destaca-se o Decreto-Lei nº 239/97, de 9 de Setembro, que estabelece as regras a que fica sujeita a gestão de resíduos, de acordo com as regras e princípios estabelecidos na Lei de Bases do Ambiente, artigo 24º, a saber:

- ? Reafirma o princípio da responsabilidade do produtor e distribui as responsabilidades na gestão dos resíduos;
- ? Reforça os poderes de intervenção do Ministério do Ambiente, fazendo depender da sua autorização prévia a generalidade das operações de gestão de resíduos;
- ? Proíbe determinadas práticas de gestão de resíduos, como o seu abandono e o seu transporte, armazenamento, valorização ou eliminação em unidades não licenciadas e/ou autorizadas, bem como a sua incineração no mar ou injeção no solo.

O Decreto-Lei nº 239/97 revogou o Decreto-Lei nº 310/95 de 20 de Novembro que, por sua vez, havia reformulado o Decreto-Lei nº 488/85, de 25 de Novembro, anteriormente referido.

Relativamente ao armazenamento, tratamento e valorização de resíduos, a Portaria nº 961/98, de 10 de Novembro, veio estabelecer os requisitos a que deve obedecer o processo de autorização prévia das operações de armazenamento, tratamento, valorização e eliminação de resíduos industriais, resíduos sólidos urbanos ou outro tipo de resíduos.

As embalagens encontram-se regulamentadas pelo Decreto-Lei nº 366-A/97, de 20 de Dezembro, que estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao Sistema de Gestão de Embalagens e Resíduos de Embalagens e pela Portaria nº 29-B/98, de 15 de Janeiro, que define as regras de funcionamento dos sistemas de consignação aplicáveis às embalagens reutilizáveis e às não reutilizáveis, bem como as do sistema integrado aplicável apenas às embalagens não reutilizáveis.

Refira-se que a responsabilidade dos operadores económicos pela gestão dos seus resíduos de embalagens pode ser transferida para a Sociedade Ponto Verde, que é uma entidade gestora licenciada para esse efeito, no que diz respeito às embalagens urbanas (domésticas) e equiparadas a urbanas. Para dar resposta especificamente ao sector HORECA, foi criada no seio da Sociedade Ponto Verde a entidade VERDORECA, que visa conceder àqueles estabelecimentos a possibilidade de comercializar bebidas refrigerantes, cervejas e águas minerais naturais, destinadas a consumo imediato, em embalagens não-reutilizáveis, cumprindo a legislação em vigor.

Quanto ao transporte de resíduos, é de referir a Portaria nº 335/97, de 16 de Maio, que fixa as regras a que fica sujeito o transporte de resíduos dentro do território nacional, com o objectivo de tornar mais eficaz a fiscalização e controlo destas transferências. Este diploma estabelece as entidades que poderão proceder ao transporte de resíduos e obriga a que o mesmo seja acompanhado por uma guia que terá que ser preenchida e assinada por cada um dos intervenientes no processo – produtor, transportador e destinatário, ficando cada um destes com uma cópia da mesma.

6.3.3.2. Actividades de maior geração de resíduos

Os resíduos sólidos existem em todos os tipos de unidades de alojamento, quer na fase de construção, quer ao nível operacional. Tomam a forma de desperdícios de materiais de construção no primeiro caso e de restos provenientes das cozinhas, vidro, metal, recipientes de plástico, embalagens (cartão, papel, plástico e espuma), papel e lixo diverso como lenços de papel e pontas de cigarro, no nível operacional. Podem igualmente encontrar-se resíduos tóxicos tais como restos de químicos das embalagens de produtos de limpeza ou jardinagem (Twinshare, 2002).

Uma das secções onde mais se produzem resíduos são as cozinhas, onde normalmente se regista a maior necessidade de fazer a recolha selectiva de resíduos orgânicos, óleos de fritura, vidro, embalagens de plástico e metal, caixas de madeira, papel e cartão, entre outros.

Também nos escritórios se produzem grandes quantidades de resíduos que se prendem essencialmente com papel e cartão, tinteiros e *toners*, acessórios de informática, equipamento eléctrico e electrónico que decorrem da actividade normal desta secção.

No que diz respeito aos quartos de hóspedes, os resíduos mais significativos são os provenientes do uso do mini-bar, de papel de jornais, revistas, brochuras, embalagens e de acessórios diversos dos quartos de banho.

Relativamente aos jardins, os próprios resíduos verdes também podem assumir um peso importante, para além daqueles que são gerados na sequência da sua manutenção.

Há alguns resíduos que são gerados pelo conjunto das instalações como é o caso das lâmpadas, baterias, embalagens diversas, entre outros.

6.3.3.3. Potencial de racionalização

Existem, basicamente, quatro formas de minimizar os resíduos que são a rejeição, redução, reutilização e reciclagem .

Relativamente à rejeição, sempre que possível, deve ser recusado o excesso de embalagens no ponto de compra e tentar adoptar uma postura de rejeição de resíduos em todas as decisões de compra. Antes disso, porém, apontam-se na Caixa 6.6 algumas medidas e conselhos genéricos que são propostos pelo IHEI para a gestão dos resíduos de acordo com as condições específicas de cada hotel.

Caixa 6.6

Algumas medidas genéricas para a gestão de resíduos sólidos

- ? Evitar embalagens excessivas.
- ? Utilizar baterias recarregáveis, sem mercúrio.
- ? Utilizar sempre que possível material textil em vez de papel (ex. guardanapos, toalhas).
- ? Evitar o uso de sacos de plástico.
- ? Utilizar sacos de tecido para a lavandaria e outros serviços.
- ? Reduzir ao máximo o uso de papel, por exemplo, na comunicação interna preferindo os meios electrónicos.
- ? Utilizar toalhas de pano ou secadores de mãos em vez de toalhas de papel nas casas de banho.
- ? Utilizar compactadores de lixo.
- ? Efectuar a compostagem dos resíduos orgânicos, se for possível, ou escoá-los para esse efeito.
- ? Dar preferência a contentores de lixo com tampas adequados a cada tipo de resíduo, em vez de sacos de plástico.
- ? Doar os bens supérfluos/usados a instituições de caridade em vez de os deitar fora.
- ? Se o volume de resíduos não for suficiente que justifique a recolha por parte das empresas de reciclagem, deverá procurar-se outros hotéis na mesma situação para unir esforços.
- ? Reutilizar os blocos de notas e canetas/lápis que são utilizadas nas salas de reuniões e conferências, por exemplo, pelos empregados.

Fonte: adaptado de IHEI (1996)

As medidas apresentadas consideram acções específicas que podem ser aplicáveis à generalidade dos hotéis, embora se considere que nem todos possam ter condições para a

sua aplicação. No entanto, recomenda-se que se não é viável a acção, pelo menos se aplique o princípio que lhe está subjacente. Por exemplo, se não é possível a recolha selectiva do plástico no local, deverá ser reduzido ao máximo o seu uso.

Redução

Esta deve ser a solução mais recomendável, já que os custos incorridos com o armazenamento e deposição em aterro dos resíduos podem ser significativos, dependendo do método escolhido para o seu destino. As embalagens têm um grande peso no total de resíduos gerados, pelo que deverá ser negociado com os fornecedores os meios para a sua redução, nomeadamente formas de fornecer os produtos em embalagens retornáveis e de maior dimensão (Webster, 2000).

De acordo com Twinshare (2002), a redução dos resíduos pode ser conseguida de várias formas, entre as quais:

- ? comprar alimentos e outros produtos em grandes embalagens;
- ? evitar produtos com excesso de embalagens;
- ? dar preferência a recipientes de maior dimensão em detrimento dos mais pequenos para os produtos de consumo frequente como é o caso dos champôs, sabonetes, açúcar, café, entre outros;
- ? implementar programas de manutenção que permitam o prolongamento da vida dos equipamentos;
- ? desenvolver práticas de *catering* que minimizem os desperdícios de comida através do controlo por doses, *self-service*, armazenamento apropriado dos alimentos, sistema de pedido prévio de refeições;
- ? cozinhar sempre que possível sem gorduras e óleos.

Reutilização

A reutilização ou a atribuição de outra função a um produto que deixa de ter a utilidade inicial e/ou que termina o seu período de vida útil deverá ser o próximo passo. A

reutilização minimiza o consumo de recursos e desperdícios pelo incremento do número de vezes que o produto é utilizado antes de ser rejeitado, ao mesmo tempo que permite poupanças significativas. Twinshare (2002) propõe as seguintes opções para a reutilização:

- ? utilizar embalagens recarregáveis para produtos como champô, sabonete ou outros evitando as embalagens individuais não reutilizáveis;
- ? pedir aos empregados para reutilizarem as canecas de café em vez de utilizarem aquelas de usar e deitar fora;
- ? utilizar ambos os lados das folhas de papel;
- ? reutilizar as toalhas e lençóis manchados ou rasgados para panos de limpeza;
- ? doar produtos e materiais excedentes diversos a instituições de caridade;
- ? incentivar os hóspedes a reutilizarem toalhas e lençóis de forma a evitar que sejam lavados diariamente.

Reciclagem

Após conseguida a redução ao máximo possível dos resíduos gerados, bem como o processo da sua organização na empresa, a melhor opção será então proceder à colecta para a reciclagem.

Os programas de reciclagem a implementar deverão ter em conta as infra-estruturas locais, que muitas vezes não oferecem as condições necessárias ao escoamento adequado dos diversos materiais reciclados ou implicam ter que os armazenar durante longos períodos ou custos demasiado elevados.

A este respeito, IHEI (1996) refere as dificuldades dos hotéis situados em certos países menos desenvolvidos em que, por exemplo, é mais frequente a prática de separação e venda de resíduos orgânicos (desperdícios das cozinhas, essencialmente) para comida animal do que de resíduos como papel e vidro, que implicam processos mais sofisticados já implementados nos países mais desenvolvidos.

É necessário desenvolver um sistema que contemple a recolha selectiva, triagem, embalagem e transporte dos resíduos, bem como um mercado para os mesmos. Para que o sistema funcione plenamente é fulcral o papel a desempenhar por um coordenador do mesmo. Este deve ter capacidades de gestão, organização e comunicação dentro do hotel para que possa levar a efeito com sucesso esta difícil tarefa (IHEI, 1996).

A implementação destes processos cria normalmente muitas resistências, dadas as implicações em termos das alterações de alguns procedimentos de rotina, muitas vezes mal compreendidas pelo pessoal de limpeza e manutenção e pelos empregados em geral das diferentes áreas. Neste contexto, a formação e acções de sensibilização sobre as questões ambientais e a pertinência da reciclagem são primordiais para reforçar o papel do coordenador do processo para que este seja implementado com sucesso.

Nos países desenvolvidos, onde os programas de reciclagem e de gestão de resíduos estão relativamente avançados, estes poderão ser triados em várias categorias. Em Portugal, a triagem é feita em três categorias principais: vidro, papel e cartão, embalagens. Não obstante, a triagem pode ir muito mais longe para outro tipo de resíduos, para os quais em Portugal ainda não há solução ou se está a dar os primeiros passos. No Apêndice IX apresentam-se com algum detalhe as várias possibilidades de triagem e reciclagem de resíduos que já são desenvolvidas nos países onde os programas de gestão de resíduos se encontram numa fase mais avançada.

6.4. Conclusão

Da análise efectuada depreende-se que realmente são inúmeras as oportunidades do sector hoteleiro para a adopção de práticas sustentáveis no desenvolvimento da sua actividade, quer no plano organizacional, quer no operacional.

No que se refere à intervenção no nível organizacional das empresas salienta-se que, a partir do momento em que se decida enveredar pela adopção efectiva de práticas ambientais operacionais estará implícito, antes de mais nada, uma responsabilização da empresa que passará pela nomeação de um responsável pelas questões ambientais e a

definição de uma política ambiental da empresa. A partir daqui será essencial passar esta mensagem a todos os directamente envolvidos no processo, o que dependerá em larga medida de um sistema de comunicação interno e externo eficaz, bem como a formação e o envolvimento dos recursos humanos no processo de implementação das medidas previstas.

Quanto ao nível operacional são diversas as áreas de intervenção que merecem destaque e que são passíveis de uma intervenção responsável que reduza o seu impacto ambiental e que, em muitos casos, até pode permitir poupanças significativas. As áreas consideradas passam pela conservação da energia, da água e gestão de resíduos até às emissões atmosféricas e controlo da qualidade do ar interior, ruído, compra de produtos, transportes e acessibilidades, paisagem, relação com as comunidades locais, entre outras. Dada a abrangência do conjunto dos domínios de acção ambiental em que é pertinente intervir e atendendo a que alguns deles só se justificam para hotéis com determinada dimensão e tipologia, concluiu-se existirem três áreas de intervenção mais relevantes para toda e qualquer unidade hoteleira independentemente da sua categoria e dimensão: a gestão da energia, da água e efluentes líquidos e dos resíduos.

Estes três domínios mereceram assim uma análise mais cuidada relativamente a três aspectos essenciais, a começar pelos requisitos legais, actividades de maior consumo e terminando com a análise do potencial de racionalização de cada um deles.

No que diz respeito à gestão da energia, constatou-se que o sector hoteleiro apresenta uma intensidade energética crescente e uma pesada factura. Esta tendência vem contrariar ao mesmo tempo a pressão existente a nível internacional e nacional, para a racionalização das energias não renováveis no sentido do cumprimento do Protocolo do Quioto e da redução da dependência de Portugal face à sua importação, impondo-se uma intervenção que permita cumprir os requisitos legais, diminuir o seu impacto e custos associados.

Verificou-se que os maiores consumos por fontes energéticas nos hotéis se registam ao nível da electricidade. Por outro lado, as actividades de maior consumo energético por utilizações finais nos hotéis de 4 e 5 estrelas portuguesas correspondem, por ordem de importância, aos sistemas AVAC, Cozinhas, AQS, iluminação e lavandaria. Outro dado

relevante é o facto de se constatar que a um maior nível de qualidade, por exemplo para hotéis de 5 estrelas comparando com os de 4, se associa sempre um maior consumo energético.

No que se refere ao potencial de racionalização, a análise nunca pode ser muito objectiva já que depende de inúmeros factores entre os quais a qualidade da construção do hotel e a sua organização funcional. Mesmo assim, apesar das diferentes necessidades conforme a categoria e dimensão dos hotéis foi possível identificar as áreas em que se pode conseguir uma maior racionalização.

Por exemplo, ao nível dos sistemas de aquecimento, ar condicionado e ventilação, um sistema autónomo de controlo de temperatura pode permitir poupanças de energia na ordem dos 20 a 30%. No entanto, a eficiência energética dependerá em grande medida da concepção do edifício, da sua correcta manutenção e do seu equipamento.

Quanto à iluminação, verificou-se igualmente serem várias as medidas que se podem adoptar para a sua racionalização, como seja a instalação de lâmpadas de baixo consumo, optimização do uso de luz natural, sistemas de controlo automático, entre muitas outras.

Ao nível das cozinhas, lavandarias e quartos foram sugeridas inúmeras medidas, reunidas de várias fontes, que podem contribuir para uma optimização do consumo energético, que passam pelo simples cuidado de evitar desperdícios, até à utilização de equipamentos mais eficientes e limpos e utilização da sua máxima capacidade, mecanismos de controlo automático de energia, entre outros. Enquanto que as duas primeiras implicam essencialmente o empenho dos colaboradores do hotel, a terceira já terá implícita também a colaboração dos hóspedes sem, contudo, os dever afectar em demasia.

Relativamente à gestão do consumo de água, constatou-se que para a maioria dos hotéis as actividades que implicam maior consumo são as casas de banho, as cozinhas, as lavandarias, piscinas e jardins e operações de limpeza. Também nesta área muitas das medidas apontadas para a sua racionalização passam por um maior esforço para evitar

desperdícios nas diferentes secções, mostrando-se essencial que haja algum controlo de consumos através da instalação de contadores internos.

A medida mais generalizada de poupança de água nos hotéis prende-se com a instalação de redutores dos fluxos de água, que permitem poupanças avultadas sem implicarem grandes investimentos. Já a reutilização de água para o sistema de abastecimento das instalações sanitárias e de rega não é tão generalizado até porque implica maiores alterações nos sistemas e, portanto, investimentos substanciais.

No que se refere ao consumo de água nas lavandarias, também a participação dos hóspedes pode ser determinante para conseguir maiores poupanças. Todas as fontes analisadas referem a opção que lhes pode ser dada de reutilizarem as toalhas durante a sua estada para diminuir a quantidade de roupa a lavar.

Constatou-se que as piscinas e jardins são responsáveis pelo consumo de grandes quantidades de água sendo necessário uma gestão eficiente das mesmas, destacando-se as medidas que dizem respeito aos sistemas de rega eficientes com temporizadores e sensores e também, nalguns casos, ao aproveitamento possível de águas reintroduzidas nos sistemas de irrigação, depois de tratadas em ETARs adequadas.

A gestão de resíduos sólidos é um dos principais domínios de acção ambiental nos hotéis, como em qualquer empresa, antes de mais porque a legislação comunitária e nacional é cada vez mais rigorosa neste âmbito. A análise aos principais diplomas legais sobre resíduos demonstrou isso mesmo, destacando-se o facto de estes reforçarem a responsabilidade do produtor de resíduos pelo seu armazenamento, tratamento, valorização e eliminação. Da mesma forma se salienta a responsabilidade de todo e qualquer operador económico pela gestão dos seus resíduos de embalagem, a qual pode ser transferida para a Sociedade Ponto Verde no que se refere às embalagens urbanas e equiparadas a urbanas.

Da análise efectuada ficou claro que, embora normalmente se pense que a produção de resíduos é um problema do domínio das grandes empresas industriais, as unidades

hoteleiras também têm inúmeras fontes de produção de resíduos pelos quais são responsáveis.

As cozinhas constituem uma das secções onde se produzem mais resíduos, acentuando a necessidade de fazer a recolha selectiva das diversas categorias. Da mesma forma, embora com menos intensidade, destacam-se os resíduos produzidos pelos escritórios, quartos de hóspedes e mesmo dos jardins.

Destacaram-se quatro formas de minimização de resíduos: a rejeição, a redução, a reutilização e a reciclagem. A recusa do excesso de embalagens no ponto de compra e a rejeição de resíduos em todas as decisões de compra deve ser a primeira atitude a tomar, a qual deverá ser seguida de todas as possibilidades de reutilização, evitando que o produto termine o seu período de vida útil antes do tempo e permitindo poupanças significativas. Só depois de esgotadas todas estas possibilidades se deverá então partir para a reciclagem, que implica o desenvolvimento de um sistema de recolha selectiva e um mercado para os diferentes resíduos triados daí resultantes.

Ressaltou também a ideia de que é necessário um coordenador interno no hotel para gerir eficazmente todo este processo, já que é normal o surgimento de resistências por parte dos colaboradores, dadas as alterações inerentes a diversos procedimentos internos de rotina. Para fazer face a este problema, não só no que diz respeito à gestão de resíduos e processos de recolha selectiva, como também à gestão da água e energia, é determinante a organização de acções de formação e sensibilização para garantir a compreensão e empenho em todas as questões relacionadas com a alteração implícita de procedimentos.

7. Análise empírica do desempenho ambiental dos hotéis em Portugal e adaptação institucional

7.1. Introdução

Após ter sido traçado o quadro teórico de base ao estudo das principais questões que se prendem com a gestão ambiental no sector hoteleiro, passa-se por fim a uma análise empírica que possa contribuir para uma melhor compreensão das implicações verificadas nos hotéis que enveredam por uma efectiva adopção de práticas ambientalmente responsáveis. Antes disso, porém, considerou-se pertinente fazer uma breve abordagem teórica ao conjunto dos estabelecimentos hoteleiros nacionais e ao seu sistema organizacional.

Pretende-se, desta forma, descobrir em que nível de envolvimento se encontram as unidades hoteleiras nacionais em termos das políticas de gestão ambiental assumidas para depois proceder a uma análise interna do seu desempenho ambiental e adaptação ao nível institucional.

Assim, começa-se por tentar enquadrar os hotéis no panorama nacional e analisar o sistema organizacional mais comum nos mesmos.

De seguida, traça-se a metodologia de investigação adoptada para a análise empírica, identificando inicialmente o universo de análise. Procura-se demonstrar a razão pela qual este é necessariamente limitado e todos os passos percorridos para chegar até ao conjunto de unidades que virão a constituir-se como objecto dos questionários a aplicar, bem como a identificação dos respectivos interlocutores naquelas unidades.

Numa terceira fase, passa-se então a uma explicação detalhada de todas as etapas subjacentes à formulação do questionário, justificando a pertinência de cada grupo de questões para o objectivo em causa.

Por fim, são apresentados os resultados obtidos para cada grupo de questões colocadas, culminando na sua análise e respectivas conclusões de acordo com os objectivos estabelecidos.

7.2. Classificação e sistema organizacional dos estabelecimentos hoteleiros

Classificação dos estabelecimentos hoteleiros

De acordo com a legislação portuguesa (Decreto Regulamentar nº 16/99, de 18 de Agosto), os estabelecimentos hoteleiros são empreendimentos turísticos¹ “destinados a proporcionar, mediante remuneração, alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições” e podem ser classificados nos seguintes grupos:

- ? Hotéis,
- ? Hotéis-apartamentos,
- ? Pensões,
- ? Estalagens,
- ? Motéis,
- ? Pousadas.

A cada um destes grupos correspondem diferentes categorias (ver Quadro 7.1), de acordo com os requisitos mínimos das instalações, equipamentos, infra-estruturas, unidades de alojamento, zonas de utilização comuns, zonas de serviço, acessos e serviços.

¹ Empreendimentos turísticos são os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento temporário, restauração ou animação de turistas, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares (Decreto-Lei nº 55/2002 de 11 de Março).

Quadro 7.1

Grupos e categorias de estabelecimentos hoteleiros

Grupo	Categorias
Hotéis	5 estrelas***** 4 estrelas**** 3 estrelas*** 2 estrelas** 1 estrelas* Hotel Rural (HR)
Hotéis -Apartamentos	5 estrelas***** 4 estrelas**** 3 estrelas*** 2 estrelas**
Pensões	Albergaria Pensão de 1ª Pensão de 2ª Pensão de 3ª
Estalagens	5 estrelas***** 4 estrelas****
Motéis	3 estrelas*** 2 estrelas**
Pousadas	Históricas Regionais

Fonte: Decreto Regulamentar nº 16/99 de 18 de Agosto (ME, 1999)

Os hotéis classificam-se atendendo à sua localização, à qualidade das suas instalações, dos seus equipamentos e mobiliário e dos serviços que oferecem, nas categorias de 5, 4, 3, 2 e 1 estrelas e em hotéis rurais. Estes últimos caracterizam-se por não possuírem menos de 10 nem mais de 30 quartos e estarem instalados em edifícios de reconhecido valor arquitectónico, histórico ou artístico ou ainda com características próprias do meio rural onde se inserem. Os hotéis de 4, 3, 2 e 1 estrelas que ofereçam apenas serviços de alojamento e pequeno almoço são classificados como hotéis residenciais.

Para além destes, existem ainda hotéis que utilizam a designação comercial “Hotel Resort”, que não é mais do que um estabelecimento hoteleiro que possui unidades de alojamento e

zonas comuns, fora do edifício principal, dispendo de área envolvente com espaços verdes destinada a ser utilizada pelos utentes.

Uma vez que as unidades de análise serão constituídas apenas por hotéis, remete-se para o Apêndice X as especificidades dos restantes grupos de estabelecimentos hoteleiros.

Para além dos estabelecimentos hoteleiros, consideram-se empreendimentos turísticos outros tipos de estabelecimentos, a saber: meios complementares de alojamento turístico; parques de campismo públicos e privados; e conjuntos turísticos² (Decreto-Lei n.º 55/2002 de 11 de Março).

Em termos estatísticos, salienta-se o facto de se verificar uma forte concentração da oferta de alojamento no Algarve, Lisboa e Vale do Tejo e Região Autónoma da Madeira, sendo no total do país constituída por 1 781 estabelecimentos hoteleiros e uma capacidade de 228 665 camas, em 2001, segundo dados do INE (2002). No Apêndice XI apresentam-se alguns dados mais detalhados quanto à capacidade disponível por tipo de alojamento e região, número de dormidas, destinos de maior procura e mercados de origem mais significativos.

Sistema organizacional dos estabelecimentos hoteleiros

A exploração hoteleira representa um exercício empresarial complexo, que assenta num conjunto alargado de recursos materiais, humanos e financeiros, cuja rentabilização exige uma superior capacidade de gestão. Para além destes aspectos, outros há a considerar que não estão sob o controlo dessa mesma capacidade de gestão e que se prendem com factores de ordem social, cultural, económica e política (Quintas *et al*, 1993).

² São conjuntos turísticos os núcleos de instalações funcionalmente interdependentes, localizados numa área demarcada, submetidos a uma mesma administração, que integrem exclusivamente um ou vários estabelecimentos hoteleiros ou meios complementares de alojamento turístico, estabelecimentos de restauração ou de bebidas e pelo menos um estabelecimento, iniciativa, projecto ou actividade declarados com interesse para o turismo.

A exploração hoteleira compreende várias áreas de gestão individualizadas e, ao mesmo tempo, complementares de cuja eficácia geral dependem o êxito funcional e o sucesso do estabelecimento hoteleiro.

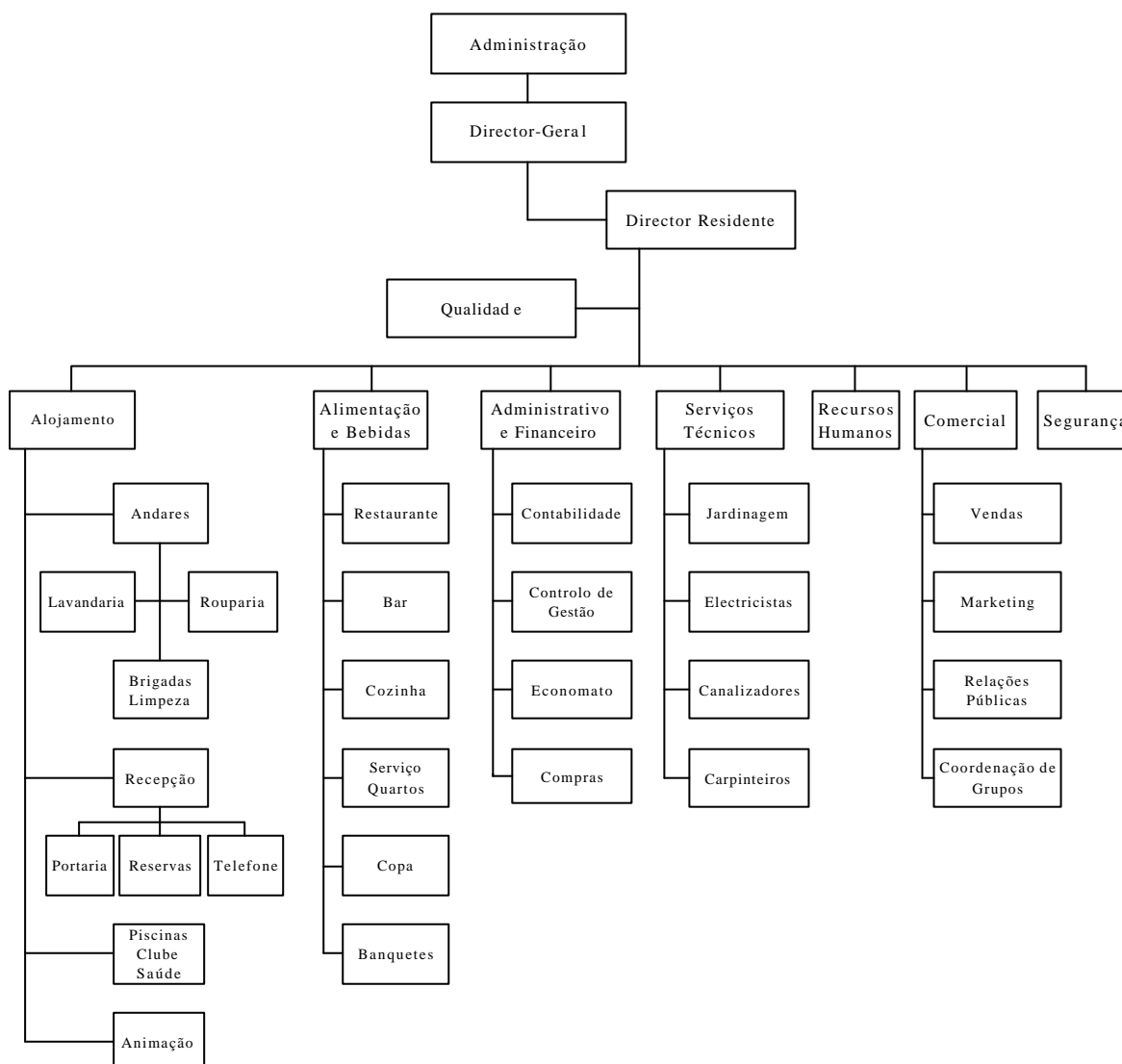
Ainda de acordo com a mesma fonte, a organização dos estabelecimentos hoteleiros deverá ser concebida em função da sua estrutura física e objectivos estabelecidos, tendo em atenção as necessidades e preferências dos clientes. Para tal, é necessário dotar o estabelecimento hoteleiro de um conjunto de recursos, meios, dispositivos e normas organizados e estruturados de maneira a assegurar a prossecução dos objectivos pretendidos, ao mesmo tempo que se definem e regulamentam os procedimentos a adoptar para a utilização racional dos recursos financeiros, tecnológicos e humanos da empresa. A monitorização dos resultados obtidos em função dos objectivos definidos é igualmente uma condição essencial para o bom desempenho e desenvolvimento da empresa.

O sistema organizacional do estabelecimento hoteleiro deverá estimular o trabalho de equipa, definindo com clareza as relações de trabalho e as tarefas e responsabilidades de todos os trabalhadores, quer no plano horizontal quer no plano vertical, permitindo a todos conhecerem bem a natureza, âmbito e objectivo das tarefas por que são responsáveis, assim como a sua inserção funcional no conjunto da exploração (Quintas *et al.*, 1993).

Para além destes factores, para a boa organização dos estabelecimentos hoteleiros é indispensável a existência de um programa de acção, com objectivos perfeitamente definidos e a prévia determinação dos meios necessários para os alcançar.

O organigrama do estabelecimento hoteleiro deve reflectir o seu sistema organizacional, que dependerá de características intrínsecas a cada empresa, como é o caso da cultura, dimensão e categoria da mesma (IPQ, 2000). A figura 7.1 apresenta um exemplo de um organigrama funcional que caracteriza um modelo organizacional que pode sofrer variadíssimas alterações, em função do estabelecimento hoteleiro em causa.

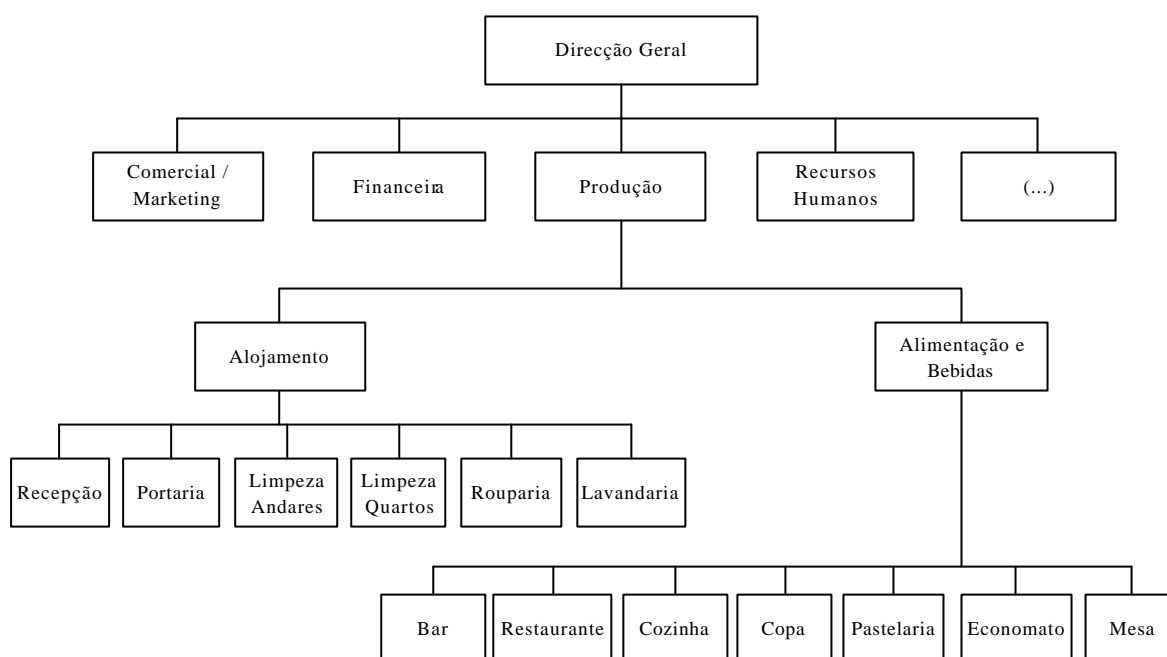
Figura 7.1
Organigrama funcional de um hotel (1)



Fonte: IPQ (2000)

Segundo Pires *et al.* (1999), o sistema organizacional dos estabelecimentos hoteleiros apresenta uma estrutura mista no que diz respeito à sua departamentalização, no sentido em que para diferentes áreas como o alojamento, restaurante e bar concorrem, normalmente, um conjunto de áreas funcionais. Para melhor demonstrar esta abordagem, que difere em alguns aspectos da que é defendida pelo IPQ, apresenta-se na figura 7.2 o modelo de organigrama proposto pelos autores citados.

Figura 7.2
Organigrama funcional de um hotel (2)



Fonte: Pires *et al.* (1999)

Assim, de acordo com a figura 7.2, o alojamento, integrado na área da produção, pode abranger as áreas funcionais dos andares, onde se incluem todas as operações de limpeza, recepção, portaria, rouparia e lavandaria. Paralelamente, para as áreas de alimentação e bebidas, encontram-se as áreas funcionais do restaurante, bar, cozinha, serviço de quartos, copa e banquetes.

No que se refere aos serviços técnicos, estes podem estar associados às áreas funcionais da jardinagem, serviços de canalização, entre outros. É comum as direcções de serviços técnicos e/ou de manutenção integrarem a área ambiental, nos estabelecimentos hoteleiros que adoptam práticas de gestão ambiental. Pode também acontecer que sejam criados departamentos próprios para esta área ou ainda que seja criada uma área de ambiente e qualidade. Esta última poderá ainda estar na dependência directa da Direcção Geral e acima de todas as restantes áreas, considerando-se a qualidade e o ambiente transversais a todas elas, tal como é o caso do modelo de organigrama apresentado na figura 7.1.

De acordo com Pires *et al.* (1999), nos estabelecimentos hoteleiros grandes e de alta categoria, como é o caso de hotéis de 4 e 5 estrelas, a configuração estrutural mais comum é a multidivisionalizada, que supõe uma série de sub-unidades organizativas com autonomia como organizações burocráticas, sendo coordenadas por uma direcção geral.

No caso de estabelecimentos hoteleiros de baixa categoria e/ou de pequena dimensão, como são exemplos mais comuns as pensões, os motéis e alguns pequenos hotéis de 1 e 2 estrelas, a estrutura é mais simples, onde apenas existem duas componentes: “o vértice estratégico que toma todas as decisões no seio da empresa e o centro operacional que desempenha as tarefas próprias da sua actividade” (Pires *et al.*, 1999: 30).

Quanto à divisão do trabalho, já no que se refere à micro-estrutura das empresas, as tarefas de concepção, controlo e programação são normalmente cometidas às chefias, sendo no caso dos estabelecimentos hoteleiros ligados a cadeias internacionais da responsabilidade da sede do grupo, enquanto que a execução se centra mais no indivíduo.

Os sistemas organizacionais dos estabelecimentos hoteleiros e, concretamente, dos hotéis apresentam assim alguma complexidade o que ainda é mais reforçado nos casos da aplicação de sistemas de gestão da qualidade e de ambiente, em que é necessário centrar toda a análise da organização em torno de processos, que funcionam como conjuntos articulados e sequências de processos e subprocessos. A eficácia da implementação destes sistemas dependerá da forma como se encontram definidos e instituídos tais processos, bem como as responsabilidades, as autoridades, os procedimentos e os recursos a eles associados (IPQ, 2000).

7.3. Metodologia de investigação

A análise empírica do desempenho ambiental dos hotéis em Portugal e da sua adaptação institucional assentou na realização de entrevistas directas, com base num questionário aplicado a unidades hoteleiras seleccionadas de acordo com a metodologia que se segue. Esta primeira secção começa por identificar e justificar o universo de análise e a forma

como se chegou até ao conjunto de unidades hoteleiras entrevistadas, terminando na exposição de todas as etapas que estiveram na base da formulação do questionário.

7.3.1. Identificação do universo de análise

Numa fase inicial, procurou-se identificar as unidades hoteleiras passíveis de constituírem o objecto de análise que respondesse aos objectivos estabelecidos para esta investigação. Dado que se pretendia estudar as implicações da adopção de práticas ambientais ao nível do desempenho ambiental e adaptação institucional das empresas, só faria sentido analisar aquelas que já tivessem sistemas de gestão ambiental ou se encontrassem numa fase avançada da sua implementação, o que veio limitar logo à partida o universo de análise.

Assim, procedeu-se a uma pesquisa no sentido de identificar quais as unidades hoteleiras que adoptavam práticas ambientais em Portugal. Para tal, analisaram-se diversas fontes documentais e fizeram-se alguns contactos. Começando pela análise documental, consultaram-se alguns artigos da Revista da Associação dos Directores de Hotéis de Portugal (ADHP, 2001a; ADHP, 2001b) sobre iniciativas ambientais na hotelaria nacional e sistemas de gestão ambiental, que eram elucidativos do ponto de situação relativo a esta matéria, embora se considere não se tratar de uma amostra representativa.

Foi possível perceber logo de início que o universo de análise se centrava essencialmente em Lisboa e no Algarve. A Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA) pretendia avançar com um “Projecto de Implementação e Certificação de um Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente na Hotelaria e Alojamento Turístico no Algarve” (ADHP, 2001b: 40), referindo o empreendimento Vila Vita Parc como um exemplo já em curso.

Quanto à certificação ambiental pelas normas ISO 14000, referia-se em ADHP (2001a: 35) que “são ainda poucos os exemplos de certificação hoteleira em Portugal” salientando-se como casos excepcionais estruturas turísticas como a Lusotur e Lusotur Golfes, e nenhuma referência à hotelaria. Eram analisadas sim algumas unidades hoteleiras nacionais quanto à adopção de algumas medidas de sustentabilidade na sua actividade, a saber:

- ? Hotel Quinta do Lago,
- ? Hotel Fénix Lisboa,
- ? Hotel Dom Henrique (Porto),
- ? Hotel Montebelo (Viseu),
- ? Hotel Dom Pedro Lisboa.

Tomaram-se como referência para o universo de análise quatro destes hotéis, tendo-se excluído o Hotel Montebelo logo à partida por este considerar como medidas ambientais relevantes apenas a gestão de resíduos, não pretendendo avançar para a certificação ambiental.

O passo seguinte passou por contactar a Administração da Lusotur, em Vilamoura, pioneira na adopção de práticas sustentáveis, para solicitar a identificação de outras unidades hoteleiras que prosseguissem igualmente uma política de gestão de qualidade e ambiente, o que se traduziu na identificação das seguintes unidades:

- ? Hotel Vila Vita Parc,
- ? Tivoli Marinotel,
- ? Tivoli Almansor,
- ? Grupo Pestana.

Para a identificação das unidades a analisar em Lisboa, foi solicitada junto da Associação de Turismo de Lisboa (ATL, 2000) colaboração no sentido de facultar a consulta ao “Programa de acção estratégico para o desenvolvimento sustentável do turismo de Lisboa”, projecto de investigação desenvolvido pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e que numa das suas secções analisava o desempenho ambiental das unidades de alojamento de 4 e 5 estrelas, membros da ATL.

Tendo sido analisadas 17 unidades no referido estudo, apenas se relevou considerar aquelas que confirmavam ter uma política ambiental existente ou em preparação ou, pelo

menos, um plano de gestão ambiental em curso. Apenas foi possível, com base naquele critério, identificar 4 hotéis:

- ? Hotel Sofitel Lisboa,
- ? Hotel Dom Pedro Lisboa,
- ? Hotel Tivoli Lisboa,
- ? Lisboa Penta Hotel.

Destes, o único com uma política ambiental reconhecida pela administração era o Hotel Sofitel tendo os restantes apenas um Plano de Gestão Ambiental.

Por fim, procurou-se identificar os hotéis membros de iniciativas ambientais internacionais, tais como a *International Hotels Environmental Initiative* e a *Green Globe*.

Em Green Globe (2002d) foi possível identificar todos os membros actuais desta iniciativa, de onde se retirou uma listagem dos hotéis portugueses, que a seguir se enumeram:

- ? Dom Pedro Marina,
- ? Four Seasons,
- ? Grupo Pestana (15 hotéis),
- ? Hotel Vila Vita Parc,
- ? Hotel Jardim Atlântico,
- ? Romantik-Hotel Vivenda Miranda,
- ? Vilamoura Marinotel.

Refira-se, no entanto, que este é um critério meramente indicativo, já que todas estas empresas se encontram na primeira etapa do processo de adesão ABC (cf. 4.3.2) do Programa Green Globe, o que se traduz apenas numa fase de subscrição dos princípios da sustentabilidade e de compromisso de prática e difusão de medidas sustentáveis voluntárias. Desta forma, só se consideraram as empresas desta lista quando associadas a outros critérios.

Quanto às cadeias hoteleiras internacionais integrantes do IHEI, identificaram-se 12, das quais apenas quatro têm uma presença significativa em Portugal, a saber:

- ? Accor,
- ? Four Seasons Hotels,
- ? Marriott International,
- ? Radison SAS Hotels and Resorts.

O Lisboa Penta Hotel referido anteriormente integra actualmente a cadeia Marriott International e o Sofitel Hotel a cadeia Accor. Seguindo este critério, também se poderiam acrescentar todos os hotéis que fazem parte do Grupo Accor e que estão presentes em Portugal, como é o caso do Novotel, Mercure ou Ibis. No entanto, considerou-se que só faria sentido analisar hotéis de 4 e 5 estrelas, o que não é o caso destes últimos.

O facto de só se considerarem os hotéis de 4 e 5 estrelas tem a ver com critérios subjectivos mas de fácil percepção no sentido em que, sendo ainda tão raro encontrar hotéis em Portugal com um desempenho ambiental satisfatório, seria pouco provável que o exemplo viesse das categorias inferiores de estabelecimentos hoteleiros. De salientar, contudo, que esta probabilidade será tanto maior quanto os hotéis em causa pertençam a cadeias hoteleiras internacionais que já desenvolvam políticas ambientais para todo o grupo.

De facto, receando não estar a considerar todas as hipóteses de unidades hoteleiras com desempenho ambiental satisfatório para integrar o universo de análise, à medida que se foram realizando as entrevistas procurou-se auscultar as diferentes unidades no sentido de identificarem outras que soubessem estar a seguir o mesmo caminho. Efectivamente, só foi identificado o Hotel Jardim Atlântico para além daquelas referidas anteriormente, o que se pode considerar bastante fiável já que se pode assumir com alguma segurança que, no limitado meio das unidades hoteleiras com responsabilidade ambiental, todos se conhecem.

Com base nestes critérios, foram contactadas doze unidades, das quais só foi possível a aplicação de questionários a oito, de acordo com o Quadro 7.2.

Quadro 7.2
Unidades hoteleiras contactadas

Unidades contactadas entrevistadas	Unidades contactadas não entrevistadas
Hotel Quinta do Lago	Hotel Dom Pedro Lisboa / Marina
Hotel Vila Vita Parc	Lisboa Marriott Hotel (Penta)
Tivoli Marinotel	Four Seasons
Tivoli Almansor	Hotel Fénix Lisboa
Grupo Pestana Algarve (Salvor)	
Hotel Jardim Atlântico	
Hotel Sofitel Lisboa	
Hotel Dom Henrique	

As unidades contactadas mas não entrevistadas não o foram por impossibilidade de realização das entrevistas. No caso dos hotéis Dom Pedro e Four Seasons este facto ficou a dever-se à recusa destas unidades em aceitar a marcação das entrevistas, apesar das insistentes tentativas. Quanto ao Hotel Fénix o motivo para a não realização da entrevista prendeu-se com o facto do hotel se encontrar em obras e reestruturação interna. Já no Lisboa Marriott Hotel se encontrou vontade de colaborar, mas o momento em que havia disponibilidade do hotel para o fazer ultrapassava o limite temporal estabelecido para a realização das entrevistas.

O período estipulado para a realização das entrevistas compreendia os meses de Junho, Julho e Agosto de 2002.

Das unidades contactadas com quem foi possível marcar as entrevistas, as que se referem aos hotéis do grupo Tivoli foram marcadas com o mesmo interlocutor já que era responsável da qualidade e ambiente de ambos os hotéis, embora tenha sido preenchido um questionário para cada um. Também no que se refere ao Grupo Pestana, considerou-se suficiente entrevistar um interlocutor de uma das unidades regionais em que o grupo se encontra dividido, tendo-se seleccionado a do Algarve - o Salvor, constituído por 5 hotéis. Assim, esta entrevista realizou-se no Hotel Delfim Resort.

Todas as entrevistas foram realizadas pessoalmente, à excepção do Hotel Jardim Atlântico, por se localizar na Madeira, tendo a resposta sido enviada por correio. Os interlocutores dos hotéis eram identificados pela própria empresa, aquando do contacto telefónico. No quadro 7.3 apresentam-se os cargos dos respectivos interlocutores das entrevistas.

Quadro 7.3

Funções desempenhadas pelos interlocutores das entrevistas

Unidade hoteleira		Cargo do interlocutor na empresa
Hotel Quinta do Lago	✍	Director Técnico
Hotel Vila Vita Parc	✍	Técnica de Ambiente
Tivoli Marinotel/ Almansor	✍	Directora da Qualidade
Grupo Pestana Algarve (Salvor)	✍	Director de Manutenção
Hotel Jardim Atlântico	✍	Gestor do Ambiente / Dir Serviços Técnicos
Hotel Sofitel Lisboa	✍	Coordenadora de Recursos Humanos
Hotel Dom Henrique	✍	Director Geral

Quanto à categoria das unidades alvo das entrevistas, refira-se que são de 5 estrelas o Hotel Quinta do Lago, Hotel Vila Vita Parc e Tivoli Marinotel, pertencendo as restantes unidades à categoria de 4 estrelas.

Relativamente à forma como as entrevistas decorreram, verificaram-se grandes diferenças na qualidade e quantidade de informação obtida, destacando-se a prestação dos hotéis Tivoli, Sofitel e Vila Vita Parc, com destaque para este último que foi o único a conceder a entrevista em simultâneo com visita às instalações e respectivas estruturas de apoio à gestão ambiental. Para além disso, mantiveram-se com esta unidade contactos posteriores que foram muito úteis para o desenrolar da investigação. O hotel Jardim Atlântico também fazia questão de proporcionar uma visita guiada às instalações, convite que não pode ser aceite pela impossibilidade de deslocação à Madeira, no período em causa.

Outro aspecto a salientar é que à altura da realização das entrevistas, já dois hotéis, o Almansor e o Jardim Atlântico, tinham a certificação ambiental pelas normas ISO 14001, os primeiros casos na hotelaria nacional, e que ocorreram em Maio e Julho de 2002,

respectivamente. O hotel Vila Vita Parc obteve também a certificação em Setembro do mesmo ano.

7.3.2. Formulação do questionário

O questionário foi elaborado e testado em duas unidades hoteleiras de Lisboa, o Holiday Inn Lisboa e o Sofitel, no mês de Março de 2002. A sua selecção assentou no facto de terem sido os primeiros contactados a disponibilizarem-se. No caso do Holiday Inn optou-se por contactá-lo pelo facto deste grupo internacional ser referido em vários estudos como sendo ambientalmente responsável, o que não se veio a confirmar nesta unidade pelos dados obtidos na entrevista. Por sua vez, o Sofitel deu um contributo importante no sentido em que ajudou a corrigir algumas questões mal formuladas, retirar algumas que demonstraram ser pouco relevantes e acrescentar outras que não tinham sido inicialmente contempladas.

A formulação do questionário assentou em muitos dos aspectos amplamente discutidos no quadro teórico que sustentou esta investigação, com o intuito de averiguar de que forma os mais relevantes se reflectem no desempenho ambiental e na adaptação institucional das empresas do sector hoteleiro.

Assim, o questionário encontra-se dividido em sete grupos de questões, como se segue (ver Apêndice XII):

- I - Política e gestão ambiental da empresa,
- II – Reconhecimento da qualidade ambiental,
- III – Responsabilização e organização da empresa,
- IV – Comunicação interna,
- V – Marketing,
- VI – Hóspedes,
- VII – Domínios de acção ambiental mais relevantes para a empresa.

Dada a natureza do estudo empírico e pelo facto do número de unidades entrevistadas assim o permitir, optou-se por colocar questões essencialmente abertas para poder retirar o máximo de informação possível, capaz de fundamentar da melhor forma os resultados da investigação.

Antes de iniciar o rol de questões propriamente ditas, era preenchida a ficha de apresentação das unidades em análise, crucial para poder caracterizar a empresa e perceber a sua lógica organizacional, nomeadamente com a apresentação do seu organigrama, quando era possível a sua facultação, permitindo desta forma analisar a empresa à luz do exposto no ponto 7.2.

Com o primeiro grupo de questões pretendia-se logo à partida determinar o grau de desempenho ambiental em que a empresa se encontrava, aferindo da existência ou não de uma Política Ambiental reconhecida e por um sistema de gestão ambiental implementado ou a implementar.

O grupo II procurava averiguar se as unidades em análise eram reconhecidas de alguma forma pela sua qualidade ambiental, de acordo com o que foi abordado no capítulo 4, nomeadamente quanto à obtenção de algum prémio ou certificado de qualidade ou de ambiente, e eventual membro de organismos ambientais ou participação em iniciativas neste âmbito.

Ao questionar sobre a responsabilização e organização da empresa em matéria ambiental, no grupo III, já se procurava aferir até que ponto era assumido realmente o compromisso da responsabilidade ambiental, pela forma como essas funções eram atribuídas. A responsabilização é considerada um factor determinante para a eficácia do desempenho ambiental e sem o qual este não poderá ter resultados positivos. Tentava-se, assim, perceber concretamente de que forma a adopção de práticas ambientais implicava alterações organizacionais e mesmo uma reafectação de recursos. Essa responsabilização era também analisada à luz da identificação ou não do respectivo enquadramento legal, ao mesmo tempo que se tentava perceber se estavam implícitas alterações contratuais com fornecedores, na redefinição dos critérios da sua selecção.

Os grupos IV e V procuravam aferir das questões comunicacionais, internas e externas respectivamente. Estes aspectos eram de relevar já que, no que se refere à comunicação interna, o facto de haver uma preocupação em envolver empregados, hóspedes e fornecedores na comunicação dos resultados do desempenho ambiental implicaria já uma mudança de atitudes e comportamentos com implícitas repercussões organizacionais. O mesmo se pode inferir da maior ou menor preocupação em perceber o *feedback* da parte dos hóspedes do hotel relativamente ao desempenho ambiental do mesmo e da sua disposição em ser envolvido como parte do processo. Ter esta noção é o que se pretende com o grupo V que procura igualmente perceber se os resultados do desempenho ambiental são utilizados como ferramenta de marketing e de que forma. Este aspecto é sem dúvida da maior relevância atendendo ao que foi discutido no capítulo 2.

O grupo VI procurava perceber se realmente eram criadas as condições para que os hóspedes pudessem participar no processo de desempenho ambiental, nomeadamente através de medidas de triagem de resíduos nos quartos ou contributo para a redução de consumos de água ou energia e até que ponto estas medidas implicavam alterações de procedimentos, por exemplo, por parte do pessoal de limpeza.

Por fim, com o grupo VII, pretendia-se analisar em que medida estas empresas, comprometidas com os princípios subjacentes ao desenvolvimento sustentável da hotelaria, aplicavam na prática medidas concretas nos diversos domínios de acção ambiental preconizados para este sector, tal como descrito no capítulo 6.

7.4. Apresentação dos resultados

Após se ter fundamentado a metodologia da investigação e explicado os principais objectivos de cada um dos sete grupos de questões formulados no questionário, passar-se-á a expôr os resultados obtidos nos mesmos. Retiram-se depois as devidas ilações quanto ao objectivo último desta dissertação.

I - Política e gestão ambiental da empresa

A adoção de uma política ambiental nas unidades em análise resume-se praticamente àquelas que se encontram numa fase avançada de implementação de sistemas de gestão ambiental, como é o caso dos hotéis Tivoli (Almansor e Marinotel), Jardim Atlântico e Vila Vita Parc. O hotel Quinta do Lago, encontrando-se numa fase inicial da certificação ambiental, ainda não tem definida a sua política ambiental. Para além destes, o hotel Sofitel, apesar de não ter nenhum processo de certificação ambiental nem estar prevista a sua implementação, como membro do grupo Accor, assume como sua política ambiental a “Carta Ambiental” dos Hotéis Accor, a qual estabelece 15 princípios a seguir pelas unidades que se comprometem a implementar esta Carta. Por sua vez, o hotel Dom Henrique, apresenta medidas pontuais de sensibilização ambiental a vários níveis, as quais integram um capítulo dedicado ao ambiente no seu “Manual de Boas Vindas” aos empregados, o que consideram ser a sua política ambiental.

As políticas ambientais mencionadas, apresentam-se no Anexo I. Saliente-se que, no caso do Tivoli Marinotel, é apresentada uma Política de Qualidade e Ambiente, uma vez que se trata de um processo de certificação que pretende integrar os processos de qualidade e ambiente (o único caso entre os hotéis em análise, para além do Almansor, a qual se presume que seja idêntica, embora não facultada).

Merece aqui destacar-se alguns pontos comuns que são mencionados nas políticas ambientais do Tivoli Marinotel, Vila Vita Parc e Jardim Atlântico, que se prendem com o que é definido pelas normas ISO 14001, embora nem sempre referidos da mesma forma e que a seguir se enumeram:

- ? prevenção da poluição e minimização do impacte ambiental,
- ? cumprimento da legislação aplicável,
- ? preocupação em envolver os colaboradores de forma a que todos desempenhem tarefas de forma sustentável,
- ? integração com a comunidade local e público em geral,
- ? envolvimento de todos os fornecedores/parceiros de negócio,

- ? gestão eficaz dos resíduos e recursos naturais, com destaque para a água e energia (eixos prioritários da norma ISO 14001).

Quanto à Carta Ambiental dos hotéis Accor, seguida pelo Sofitel, o conteúdo e forma diferem significativamente, já que a carta é constituída por 15 princípios, que se dividem em 4 áreas ambientais que passam por: gestão de resíduos e reciclagem; controlos técnicos (energia, água e amianto); arquitectura e paisagem; e sensibilização e formação de colaboradores e clientes.

A forma como é comunicada a Carta Ambiental Accor é através da sua afixação na sala de pequenos almoços do hotel. No que diz respeito ao Vila Vita Parc, a política ambiental ainda não foi comunicada a clientes, fornecedores e a empregados, à excepção dos chefes de cozinha. O motivo para tal é o facto de ser ainda recente e, quanto aos empregados, por ainda não ter havido tempo para desenvolver acções de formação nesse sentido. O objectivo é que venha a acontecer num curto prazo, através da formação dos responsáveis de cada departamento que depois se encarregarão de a comunicar e sensibilizar as equipas de que são responsáveis. O Marinotel e o Jardim Atlântico referem que esta já é comunicada a todos. Quanto ao hotel Dom Henrique, a sua comunicação é feita apenas aos empregados, através do referido manual de acolhimento.

Relativamente à existência de um sistema de gestão ambiental, naturalmente responderam afirmativamente os hotéis com políticas ambientais definidas, acima referidas, à excepção do Sofitel e Dom Henrique, e acrescentando o Hotel Quinta do Lago que refere estar ainda na fase de conclusão do primeiro levantamento, com o objectivo de vir a obter a certificação ambiental pelas normas ISO 14001.

Quanto aos motivos que os levaram a tomar essa opção, todos são unânimes no que se refere às mais valias comerciais, logo à partida e por associação com a importância que estas questões têm para alguns dos seus principais segmentos de mercado (Norte e Centro da Europa, essencialmente), o que vem reforçar a pertinência da discussão sobre a existência de um novo segmento de mercado de “turistas verdes”, explanada no ponto 2.5.

É bastante salientada a pressão exercida por alguns operadores turísticos, como é o caso do TUI e LTU, que condicionam a sua selecção de reservas com base em requisitos exigentes em termos ambientais, de qualidade e segurança. Este aspecto é destacado pelos Hotéis Tivoli, Quinta do Lago e pelo Grupo Pestana. Este último salienta que, apesar de não ter ainda um sistema de gestão ambiental implementado, sente que o “futuro passa por aí” já que, desde há 3 anos, que os operadores turísticos anteriormente referidos efectuem inspecções cada vez mais rigorosas para verificar aqueles parâmetros.

A título de exemplo, no Apêndice XIII, apresenta-se o questionário aplicado pelo operador TUI, em 2002, ao Hotel D. João II, do Grupo Pestana, que demonstra realmente o quão exigente é pelas questões colocadas. Estas abrangem aspectos ligados à gestão da água, energia, resíduos, passando pela política de compras até à comunicação ambiental, selos de qualidade ambiental e certificações, entre outros.

O Hotel Quinta do Lago faz, contudo, uma chamada de atenção para o facto de, mesmo reconhecendo o poder comercial de tais iniciativas para certos segmentos, a maioria dos clientes darem prioridade ao conforto e qualidade, que nunca poderão ser colocados em causa por via de um melhor desempenho ambiental num hotel tão caro e de tão elevada categoria.

Os motivos económicos para a adopção de práticas ambientais são apontados pelos hotéis Tivoli e rejeitados pelo hotel Quinta do Lago, pelas razões antes mencionadas, ao passo que o Vila Vita Parc refere apenas que a adopção de práticas ambientais já estava subjacente na fase de construção do hotel, em 1992. De facto foi construída uma ETAR logo de início, o que já revelava uma preocupação pouco comum em Portugal, atribuindo o interlocutor da entrevista este facto à nacionalidade alemã dos proprietários.

II – Reconhecimento da qualidade ambiental

Relativamente ao reconhecimento da qualidade ambiental por sistemas formais de certificação, como já foi referido, os únicos hotéis com a certificação pelas normas ISO 14001 ao momento da realização das entrevistas eram o Almansor e o Jardim Atlântico,

embora o Vila Vita Parc o tivesse conseguido pouco tempo depois. O Marinotel encontrava-se numa fase avançada de implementação de um sistema de certificação integrado de qualidade e ambiente e o Hotel Quinta do Lago numa fase inicial da certificação ambiental. Os restantes não têm nem pretendem ter num futuro próximo.

Com a certificação da qualidade pelas normas ISO 9000 encontramos os casos do Marinotel, do Almansor, Vila Vita Parc e Jardim Atlântico.

Quanto à certificação pelo Programa Green Globe, o Marinotel está envolvido no processo como parte integrante do Destino Turístico Green Globe, relativo a Vilamoura, pela Lusotur. No grupo Pestana, relativamente ao Salvor, apenas o Carvoeiro Golf está a iniciar o processo de adesão. O Jardim Atlântico refere que é membro do Green Globe. Por sua vez, o hotel Dom Henrique já esteve filiado no Green Globe, em 1999, mas acabou por desistir por considerar os custos exorbitantes e colocadas demasiadas dificuldades.

No que se refere a prémios e selos de distinção da qualidade e ambiente, os exemplos são diversos. Pode-se considerar que o Jardim Atlântico lidera neste campo, a avaliar pelo total de 18 prémios internacionais obtidos, entre os quais se destacam os seguintes:

- ? 5 prémios “Umweltchampignon”, do operador TUI, entre 1997 e 2002;
- ? 3 prémios “Greenglobe 21” (Distinction Award 1997, Commendation Award 1998, Achievement Certificate 1999);
- ? 2 prémios “Green Hotelier”, do IH&RA.

O prémio atribuído pelo operador TUI refere-se mais à qualidade em geral do que ao ambiente propriamente dito e premeia os 10 melhores hotéis entre os cerca de 15 000 contratados em todo o mundo. O hotel Vila Vita Parc foi contemplado por duas vezes consecutivas com este prémio e os hotéis Tivoli também, embora não tenha sido possível saber em que número e em que datas. Ainda relativamente a outros prémios de qualidade, o Vila Vita Parc também tem colecionado alguns, entre os quais o *American Award*, atribuído por uma revista americana do sector com o mesmo nome, o prémio atribuído pela *American Academy of Hospitality Sciences*, e faz parte dos *The Leading Hotels of the*

World, cadeia internacional com requisitos muito exigentes para hotéis de 5 estrelas. Foi também premiado, a nível nacional, pelo *Prémio de Mérito do Presidente da Republica* para o desenvolvimento regional.

Os hotéis Tivoli foram premiados também pela British Airways. Quanto a outros prémios de qualidade que terão recebido, essa informação não foi facultada, apesar de solicitada.

É de estranhar que os restantes hotéis em análise refiram nunca terem ganho prémios no âmbito da qualidade e ambiente, o que leva a pensar que não se terão empenhado numa candidatura para os obterem.

No que se refere à participação em iniciativas ambientais ou à integração nalguma organização/associação ambiental, curiosamente, apenas o Hotel Sofitel diz ser membro do Planeta Azul (Fundação da Criança), não se registando qualquer outra referência neste âmbito. Estranha-se ainda o facto de a maioria dos hotéis em análise não conhecer a iniciativa internacional em prol da melhoria do desempenho ambiental dos hotéis, várias vezes citada em estudos internacionais e também ao longo desta dissertação, que é o IHEI – *International Hotels Environment Initiative*.

III – Responsabilização e organização da empresa

A responsabilização pelo desempenho ambiental em termos de recursos humanos revela o comprometimento efectivo do hotel nesta matéria, ajudando a perceber algumas alterações orgânicas a que a adopção de práticas ambientais obriga. Efectivamente, sem a responsabilização de um ou mais colaboradores da empresa que se debatam pela obtenção de resultados de acordo com os objectivos ambientais assumidos, nenhum sistema de gestão ambiental poderá funcionar em pleno. Esta abordagem ficará mais completa se se fizer uma análise conjunta dos organigramas das empresas em questão, o que pode ser feito com a consulta ao Anexo II. Apesar de ter sido solicitado o organigrama do Vila Vita Parc, por questões internas, não foi autorizada a sua facultação.

Verifica-se que a situação mais comum é a da acumulação da função do ambiente com a de manutenção ou serviços técnicos. É o caso do Marinotel, do Almansor e do Vila Vita Parc. Neste último, o anterior Director de Manutenção acumula agora com as funções de Ambiente, tendo sido contratada uma técnica de ambiente para executar as funções inerentes. Mesmo no Hotel Quinta do Lago, que ainda não criou esse departamento, por se encontrar numa fase inicial da implementação do sistema de gestão ambiental, o responsável actual pelas questões ambientais é o Director Técnico, que no organigrama figura como *Chief Engineer*. No entanto, este não se assume como tal, reconhecendo a necessidade de se contratar uma pessoa só para exercer essas funções.

O processo de certificação ambiental conduz inevitavelmente à criação de um departamento responsável pela condução de todo o processo, ou a acumulação com outro já existente. Relativamente à sua posição no organigrama, podem-se sublinhar duas situações distintas.

No caso do Marinotel, por exemplo, a direcção de serviços técnicos passou a direcção de manutenção e ambiente e foi criada a direcção de qualidade (estes responsáveis também o são para o Almansor). Estas estão ao mesmo nível hierárquico, na dependência directa da Direcção Geral, das restantes direcções como as de alojamentos, comercial, comidas & bebidas, animação e financeira.

Já no que se refere ao Jardim Atlântico, a estrutura orgânica é sensivelmente diferente, uma vez que, na dependência directa da Direcção Geral, se encontram, ao mesmo nível, o Assistente de Direcção, o Gestor do Ambiente e os Recursos Humanos. O que é aqui de salientar é que, do Gestor do Ambiente, dependem directamente todas as outras chefias, como é o caso dos serviços técnicos, cozinha, restaurante, compras, contabilidade, governantas e recepção.

Estas duas situações deixam adivinhar que podem existir abordagens distintas na integração das práticas ambientais na orgânica da unidade hoteleira. Enquanto que, no primeiro caso, a direcção do ambiente constitui mais uma área entre outras, no segundo,

pode-se considerar que a gestão do ambiente é encarada como uma área transversal a todas as outras, só assim se justificando a sua posição hierárquica superior no organigrama.

Considera-se que esta última será certamente a abordagem mais responsável e séria quanto ao comprometimento com os objectivos do desempenho ambiental eficaz, que obriga todas as áreas, sem excepção, ao cumprimento das directrizes do Gestor do Ambiente. No entanto, sendo esta a situação de excepção e reflectindo sobre os motivos para tal, até que ponto seria viável na orgânica da generalidade das unidades hoteleiras nacionais a mesma abordagem?

Para a maioria dos hotéis portugueses, mesmo os pioneiros que avançam para práticas de gestão sustentável, voluntariamente, como é o caso das unidades aqui em análise, a verificar-se aquela abordagem, que seria sem dúvida a mais correcta, teria certamente que haver uma mudança de cultura empresarial para a qual a maioria das empresas não está ainda preparada.

A este propósito, vale a pena verificar mais uma vez a analogia que poderá ser feita à abordagem do ponto 7.2 relativa aos dois organigramas tipo apresentados. Embora com algumas diferenças, poder-se-ia identificar o organigrama do Jardim Atlântico com o que é apresentado pelo IPQ (figura 7.1), que coloca a qualidade hierarquicamente acima de todas as outras direcções (o mesmo devendo acontecer com o ambiente, pela mesma ordem de ideias), e o dos hotéis Tivoli com o que é apresentado pelo INOFOR (figura 7.2). Neste, todas as direcções estão num mesmo nível hierárquico, na dependência única de uma direcção geral.

Quanto aos hotéis em análise sem processos de certificação, destaca-se o Sofitel no qual a coordenação ambiental e de recursos humanos é da responsabilidade da mesma pessoa. Provavelmente, porque esta terá sido a forma encontrada de envolver todos os colaboradores no processo ambiental, embora numa maneira mais informal do que a verificada no Jardim Atlântico. O Sofitel, para além disso, reporta o desempenho ambiental a um grupo responsável pelas questões ambientais Accor. Por outro lado, no Hotel Dom Henrique, o Director Geral chamou a si as funções relacionadas com desempenho

ambiental, recorrendo também à colaboração do responsável pela manutenção. As questões ambientais do Grupo Pestana – Salvor estão centradas no director de manutenção, considerando-se necessário a contratação de um técnico de ambiente.

O envolvimento dos recursos humanos, através de efectivas acções de sensibilização e formação profissional, na generalidade das unidades em análise, é feito informalmente ou mesmo inexistente. É o caso dos hotéis do Grupo Pestana, Quinta do Lago e Dom Henrique. Neste último, as opções ambientais tomadas são comunicadas aos chefes de departamento que se encarregam de dar as instruções necessárias aos empregados de que são responsáveis. No Vila Vita Parc também ainda não são desenvolvidas quaisquer acções de formação, mas apenas pequenas sessões de esclarecimento e sensibilização porque consideram haver pouca disponibilidade de tempo para o fazer. No entanto, quando for efectuado o levantamento periódico de necessidades de formação por departamento, está previsto que o ambiente seja integrado nas mesmas.

No Sofitel, são desenvolvidas acções de formação de dois em dois anos, a primeira das quais foi ministrada pela Câmara Municipal de Lisboa, a propósito da gestão de resíduos sólidos urbanos, e as restantes são realizadas internamente. O hotel Jardim Atlântico refere que desenvolve acções de formação, embora não especifique quais.

Por fim, no Almansor e Marinotel são realizadas acções de formação regularmente. No primeiro caso, para responder à norma ISO 14001, começaram por fazer uma sessão de esclarecimento conjunta e depois desenvolveram acções de formação à medida de cada departamento, já que estes têm responsabilidades e procedimentos completamente distintos, que carecem de medidas específicas. Para o Marinotel, o procedimento será o mesmo, embora ainda só tivesse sido feita a sessão de esclarecimento conjunta e introduzido um módulo de seis horas sobre ambiente nas acções de formação genérica realizadas periodicamente. Estava previsto iniciar as acções de formação específicas de ambiente daí a dois meses.

Para além dos recursos humanos, também ao nível dos recursos financeiros estarão implícitas alterações, que passam por investimentos adicionais. Nos hotéis Tivoli, por

exemplo, é referido que é necessário um grande investimento para a recolha selectiva de resíduos nos quartos, nas zonas de serviço, nos parques de estacionamento e até na praia, onde assumiram essa responsabilidade. Há também a necessidade de investir em novos equipamentos que permitam a calibração e monitorização, bem como o desenvolvimento de acções de formação e sensibilização indispensáveis ao cumprimento dos objectivos e que exigem também algum investimento.

Estes mesmos investimentos estão implícitos no Jardim Atlântico e no Vila Vita Parc, onde principalmente neste último existe uma grande preocupação com a criação das melhores condições para a triagem e reciclagem dos resíduos em todas as áreas do empreendimento, bem como com as melhores soluções para o destino a dar-lhes. Também o Sofitel refere a necessidade de maiores investimentos em formação e nas condições para todo o processo de reciclagem ser feito adequadamente.

No que se refere à eventualidade de terem que se redefinir os critérios de negociação com os fornecedores, abrangendo aspectos relacionados com o respeito pelo ambiente, encontram-se diversas situações. Enquanto que, nos hotéis Vila Vita Parc e Sofitel, apenas se verifica uma maior pressão junto dos fornecedores no sentido de adquirirem produtos reciclados e recolherem as embalagens sobre as quais o hotel não tem responsabilidade, no hotel Jardim Atlântico aqueles são mesmo submetidos a uma avaliação segundo determinados parâmetros que implicam as questões ambientais.

Já nos hotéis Tivoli, o nível de pressão é elevado não só devido ao processo de certificação de qualidade e ambiente, mas também pela integração do processo de autocontrolo da segurança alimentar (HACCP). Assim, as exigências aos fornecedores abrangem os produtos ambientalmente responsáveis, guias de acompanhamento de resíduos, retoma de embalagens, licenciamentos, utilização de papel e embalagens recicladas, tinteiros e *toners* recicláveis, entre outros. Fazem, sempre que possível, por recorrer a empresas certificadas exercendo alguma pressão junto dos fornecedores nesse sentido. Estes procuram responder favoravelmente, até porque, na maioria dos casos, são também fornecedores dos restantes hotéis que constituem o Grupo Tivoli (que se pretende que venham também a ser certificados), procurando salvaguardar-se da forte concorrência.

Os restantes hotéis em análise não consideram critérios ambientais na selecção dos seus fornecedores, embora no Hotel Quinta do Lago se reconheça que terão que o fazer devido ao processo de certificação ambiental.

Relativamente à identificação e cumprimento da legislação ambiental, nem todas as unidades hoteleiras em análise a identificaram, como foi o caso dos hotéis do Grupo Pestana e do hotel Dom Henrique, que não sabiam exactamente ao que se referia. Por sua vez, o hotel Quinta do Lago reconheceu que não estaria toda identificada, embora tentassem cumprir a mais importante, até porque são dos hotéis mais inspeccionados, a todos os níveis. Os restantes responderam afirmativamente.

De acordo com o conjunto de dados analisados nesta secção, estará assim implícito que a adopção de práticas ambientais nas unidades hoteleiras, se não numa fase inicial, acaba por determinar uma reestruturação interna a vários níveis e que passa por uma reafecção e utilização mais racional de recursos tecnológicos, financeiros e humanos.

IV – Comunicação interna

A comunicação dos resultados do desempenho ambiental do hotel só é possível se houver um registo regular dos mesmos, bem como um acompanhamento da sua evolução, pelo que era importante obter esta informação.

No Vila Vita Parc tudo o que diga respeito ao desempenho ambiental é registado e são monitorizados os resultados. Por exemplo, foram facultados alguns mapas, relativos a 2000 e 2001, de custos e consumos mensais de água, electricidade e gás e um mapa de registo de recolha de resíduos orgânicos e indiferenciados e de óleos vegetais. O mapa de registo de recolha de resíduos orgânicos e indiferenciados, refere-se à secção das Copas, no mês de Maio de 2002, feito diariamente. Analisando os mapas de consumos de água e energia, é bem visível, por exemplo relativamente à água, que houve uma redução significativa de 2000 para 2001, para taxas de ocupação semelhantes. Os resultados, por enquanto, são comunicados apenas aos empregados.

No hotel Quinta do Lago é feito um registo diário dos consumos de água e energia, sendo tomadas medidas sempre que possível para reduzir esses níveis. Para já, a única informação ambiental dada vai apenas no sentido de comunicar e começar a sensibilizar empregados e fornecedores que está em curso um processo de certificação ambiental.

O Hotel Dom Henrique faz o registo mensal de consumos de energia e água, deixando de parte o registo dos resíduos produzidos, embora reconheça que seria importante, mas muito complicado. Procuram sensibilizar os clientes relativamente a consumos de água e detergentes, fazendo por dar a conhecer todas as medidas que tomam em prol do ambiente através da sua *newsletter*, esperando ao mesmo tempo sensibilizá-los.

No Grupo Pestana há uma base de dados relativa aos consumos de energia e água, que não são comunicados.

A Carta Ambiental do hotel Sofitel é o único registo do desempenho ambiental feito neste hotel, sendo a sua comunicação feita através da afixação da mesma, para além de outras informações ambientais do grupo Accor que são divulgadas.

Relativamente aos hotéis Tivoli, não se obteve resposta quanto ao tipo de registo feito. Já em termos de divulgação estão a trabalhar nesse sentido, com a preparação de informação ambiental para incluir nas brochuras do hotel que são entregues a todos os hóspedes, servindo como meio de divulgação também junto dos operadores turísticos, agências de viagens e público em geral com a participação em várias feiras. Para além disso, estão também a preparar um directório para os quartos, que explicará todo o processo de gestão ambiental em que o hotel está envolvido e a forma como os hóspedes poderão participar no mesmo.

Por fim, o hotel Jardim Atlântico refere apenas que faz vários registos do seu desempenho ambiental e que comunica a informação ambiental aos empregados, hóspedes e fornecedores. O tipo de informação que poderá divulgar prender-se-á certamente com os resultados obtidos com a adopção de práticas ambientais responsáveis. De acordo com o

seu presidente, numa conferência organizada pela AHETA, em Março de 2002, o hotel conseguiu reduzir, num período de nove anos, 48% do consumo de energia e 43% de água.

V – Marketing

Para avaliar de que forma é que o desempenho ambiental pode constituir uma ferramenta de marketing, começou por se questionar até que ponto eram trocadas informações com os hóspedes, nomeadamente através da aplicação de questionários. Relativamente a este item, responderam afirmativamente apenas os hotéis Tivoli, que colocam uma questão sobre ambiente num questionário de avaliação da qualidade dos serviços em geral, e o Jardim Atlântico. O hotel Quinta do Lago aplica questionários apenas relativos à qualidade dos serviços, enquanto que o Vila Vita Parc considera que estes só farão sentido depois de obtida a certificação ambiental.

Quanto à sensibilidade dos hóspedes para aderirem a medidas ambientais que venham a ser adoptadas e importância que atribuem às mesmas, o Hotel Jardim Atlântico é o único que considera, sem exitar, que é elevada. O Vila Vita Parc e os hotéis Tivoli referem-se à necessidade de fazer essa análise em função das diferentes nacionalidades dos hóspedes, contrapondo, por exemplo, os alemães e os portugueses. O Sofitel considera que ainda não é muito determinante na selecção dos hotéis feita pelos hóspedes, reconhecendo que estes estão dispostos a colaborar como já fazem com a aceitação de não lavar as toalhas diariamente, com o intuito de poupar água e detergente. O Grupo Pestana refere que ainda não tem essa percepção, embora admita que possa ser importante e aceite pelos hóspedes provenientes de Inglaterra e Alemanha.

O único hotel a utilizar efectivamente a divulgação dos resultados do desempenho ambiental como ferramenta de marketing é o Jardim Atlântico, embora os hotéis Tivoli já estivessem a preparar informação para incluir em brochuras promocionais. Relativamente ao Hotel Almansor, pretende-se concretamente divulgar o facto de este ter sido o primeiro hotel em Portugal a obter a certificação ISO 14001, o que será feito em feiras e junto dos principais operadores turísticos. As próprias agências de viagens têm solicitado mais informação relativa à certificação deste hotel, porque consideram importante incluí-la na

informação a dar aos clientes. Quanto ao Vila Vita Parc, ainda não o faz mas já tem esse objectivo delineado.

VI – Hóspedes

Para o envolvimento dos hóspedes no processo de minimização dos impactes ambientais, apenas os hotéis Tivoli e Jardim Atlântico proporcionam as devidas condições para que tal possa suceder. Neste último, é referido que os hóspedes aderem em 90% às práticas ambientais em que podem participar e até dão sugestões nesse sentido. Nos hotéis Vila Vita Parc e Sofitel, a única colaboração que se pode esperar dos hóspedes é aquela que é mais comum e que se prende com a mudança de toalhas e lençóis unicamente a pedido daqueles. Esta medida tem como objectivo reduzir os consumos de água, energia e detergentes.

Relativamente a este aspecto, mesmo assim, há alguma relutância por parte dos hotéis de 5 estrelas, uma vez que gera alguma incompatibilidade com os requisitos legais a que estão sujeitas estas unidades, segundo os quais as toalhas e lençóis têm que ser mudados todos os dias. Para além disso, há também a considerar a sensibilidade de alguns clientes que, encontrando-se num hotel de luxo, podem encarar mal esta e outras atitudes de responsabilidade ambiental por parte do hotel.

Mesmo assim, os hotéis Vila Vita Parc, Jardim Atlântico e Tivoli fazem-no, embora este último apenas para as toalhas da piscina, fornecendo um cartão de acesso em que se pede ao cliente que colabore com o ambiente, nomeadamente poupando nas toalhas que pede (verificou-se um grande decréscimo de cerca de 2 000 quilos, no primeiro ano de implementação desta medida). Quanto aos quartos, ainda recebem fazer esse pedido, ao contrário do que acontece nos outros dois hotéis mencionados.

Outros aspectos em que pode haver uma colaboração directa dos hóspedes prendem-se com a triagem dos resíduos e poupança nos consumos de água, nomeadamente dando instruções para o uso ideal do autoclismo, conforme as necessidades de utilização de água - o único que o faz é o Jardim Atlântico. Para a poupança de água nos lavatórios e duchas, a

única forma considerada é através da colocação de redutores de caudal de água nas torneiras, o que apenas é feito no Jardim Atlântico e Almansor.

No entanto, o Marinotel e Almansor vêm-se obrigados a um procedimento que vai contra este esforço de redução de consumos de água, imposto pela Administração Regional de Saúde no sentido de prevenir a legionella, que implica que todos os dias se tenha que abrir as torneiras de água quente durante três minutos para despistar aquela bactéria. Esta medida imposta fez, naturalmente, disparar os consumos de água e energia.

Quanto à participação na triagem de resíduos nos quartos, os hóspedes só poderão colaborar se forem disponibilizados cestos próprios para lixo reciclável, o que ainda não é uma prática comum. Antes de mais, porque o próprio mercado não oferece soluções compatíveis com o mobiliário de quartos de hotéis de categoria superior, apenas para escritórios.

Mesmo assim, nos hotéis Tivoli iniciou-se esta experiência, pela primeira vez, um mês antes da realização da entrevista, pelo que ainda não era possível fornecer resultados, encontrando-se os clientes numa fase de adaptação. A separação estava prevista para quatro categorias: vidro, embalagens de metal, papel e cartão, indiferenciado/orgânico. Em termos estéticos, ainda não tinha sido encontrada a solução ideal, considerando-se a que foi encontrada pouco satisfatória. Havia, contudo, a expectativa de que viessem a ser desenvolvidas soluções adequadas para quartos de hotel, assim que se começasse a verificar maior procura por parte de outros hotéis. Tentou-se inclusivamente fazer uma proposta conjunta entre os hotéis Tivoli e Vila Vita Parc, mas esta não se concretizou.

O hotel Vila Vita Parc considera que ainda não é oportuno propor a triagem de resíduos aos hóspedes e mesmo ao pessoal de limpeza, já que tais medidas iriam perturbar a qualidade do serviço de um hotel de 5 estrelas. Quanto aos hotéis Jardim Atlântico, Quinta do Lago e Sofitel, é referido que é feita a triagem de resíduos sólidos nos andares, mas apenas pelo pessoal de limpeza, não implicando os hóspedes, pelo que esta questão será tratada com maior detalhe na secção seguinte.

VII – Domínios de acção ambiental mais relevantes para a empresa

Conservação da energia

A racionalização da energia constitui a área de maior preocupação para o conjunto das unidades em análise, o que se prenderá com o facto, antes de mais, de ser aquela em que a factura é mais pesada e onde é possível obter maiores poupanças através da adopção dos procedimentos mais adequados.

Uma das medidas mais comuns é a utilização de lâmpadas de baixo consumo, que é referida por todos os hotéis à excepção dos hotéis Quinta do Lago, que entende que essa medida afectaria os níveis de conforto de um hotel de luxo, e do Sofitel.

Também o recurso ao sistema de corte automático de energia nas áreas desocupadas constitui um procedimento habitual, normalmente através dos cartões-chave automáticos para os quartos. O Sofitel é o único que não refere esta medida. Por outro lado, só o Jardim Atlântico tem instalados sensores de presença, células fotoeléctricas e relógios para reduzir o tempo de iluminação de algumas áreas. No Almansor, utilizam-se interruptores horários para a iluminação e ar condicionado das áreas públicas. Para além disso, todos os colaboradores são sensibilizados no sentido de desligar luzes e equipamentos, quando não necessários, nos hotéis Dom Henrique, Tivoli, Vila Vita Parc e Jardim Atlântico.

A manutenção preventiva de todos os equipamentos é uma medida generalizada, enquanto que só o Jardim Atlântico refere ter quase todos os equipamentos de baixo consumo, alguns deles com recuperação de energia.

A utilização de contadores parciais de energia, que permite monitorizar os níveis de energia por área, só é mencionado pelo Jardim Atlântico e Almansor. No Marinotel esta hipótese está a ser avaliada e no hotel Quinta do Lago já têm alguns, mas não para todas as áreas.

A acumulação de energia nas horas de vazio e o controlo nas horas de ponta, de cheio e de vazio é mencionado pelos hotéis Quinta do Lago e Vila Vita Parc. Só o Almansor refere que foram substituídas as janelas de madeira e vidro simples por alumínio e vidro duplo, admitindo-se ser natural que os restantes já tenham vidros duplos, embora não o tenham mencionado. O hotel Jardim Atlântico refere também que tem instalados bons isolamentos térmicos para evitar perdas de energia.

O recurso a energias alternativas só é referido pelo Vila Vita Parc (colocação de 130 painéis solares) e Marinotel, que têm painéis solares embora neste último não estejam rentabilizados como poderiam. Refira-se aliás que este hotel tem em curso, desde há dois anos, um projecto de reestruturação energética, desenvolvido e monitorizado pela Universidade do Algarve e Agência Regional de Energia - Areal, que pretende implementar um plano de racionalização energética para fazer face aos consumos elevados que se verificam desde que foi construído e mal dimensionado (cf. 6.3.1.3.1). Com este plano pretende-se conseguir poupanças de energia na ordem dos 20%. No Vila Vita Parc, a construção dos edifícios já teve subjacente preocupações ao nível do isolamento térmico e acústico.

Quanto a questões mais específicas relativas, por exemplo, às lavandarias dos hotéis, apenas o hotel Jardim Atlântico refere que a lavandaria trabalha com doseadores digitais e programas de lavagem específicos conforme os tipos de roupa, conseguindo um rendimento ideal por lavagem. O aquecimento do secador e da calandra da lavandaria é efectuado com gás, sendo assim mais económico. No Vila Vita Parc, o tratamento das águas de abastecimento para as máquinas de lavar e outras é feito de forma a permitir uma maior eficiência energética e menor consumo de detergentes. A redução do consumo energético também se consegue naqueles hotéis onde as toalhas só são lavadas a pedido do cliente.

No que diz respeito a técnicas de construção bioclimática, mais uma vez o Jardim Atlântico é o único exemplo entre as unidades em análise, referindo que o hotel foi planeado e construído de forma a ficar totalmente integrado no meio natural envolvente.

Gestão do consumo de água e efluentes líquidos

A minimização de consumos de água também constitui um esforço significativo da generalidade das unidades em análise. Tal como já referido anteriormente, a propósito do envolvimento dos hóspedes na adopção de práticas ambientais, uma das medidas mais comuns para a redução do consumo de água vai no sentido da mudança dos lençóis e toalhas de banho e de piscina ser feita unicamente a pedido do hóspede e não diariamente. Também a utilização das máquinas de lavar roupa na sua capacidade máxima permite reduzir significativamente as necessidades de água e de detergente.

No entanto, para as unidades em análise o mais habitual é a aplicação de reguladores dos fluxos de água, quer das torneiras, quer limitando as descargas de água dos autoclismos e urinóis, mantendo o mesmo nível de higiene. As unidades que referem ter tomado estas medidas são o Vila Vita Parc, Sofitel e Jardim Atlântico (com poupanças em cerca de 50%). Também os hotéis do Grupo Pestana, Quinta do Lago, Vila Vita Parc, Tivoli e Dom Henrique o fizeram, mas só no que diz respeito à colocação de fluxómetros para regular o caudal de água nas torneiras. Já a utilização de redutores de água nas torneiras dos quartos de banho dos hóspedes, através de um sistema de gaseificação que não afecte a pressão da água, só foi levada a cabo pelos hotéis Jardim Atlântico e Quinta do Lago. Este último ainda está numa fase experimental em alguns andares, porque as necessidades são diferentes. Ambos afirmam que este sistema permite reduções também na ordem dos 50%.

Para os hotéis com áreas ajardinadas (Grupo Pestana, hotéis Tivoli, Vila Vita Parc e Jardim Atlântico), sistemas de rega mais eficientes constituem uma prática comum, através da sua automatização, só feita durante a noite para evitar a evaporação, utilizando também sensores de pluviosidade. No Almansor recorreu-se a relva mais resistente com menores necessidades de rega. De salientar que o Vila Vita Parc aproveita as águas pluviais que capta para a rega dos jardins.

Quanto ao aproveitamento das águas tratadas de ETARs para a rega, apenas o Jardim Atlântico e o Vila Vita Parc o fazem, embora não seja suficiente para regar tudo. No empreendimento da Quinta do Lago, a Planal, que é a sociedade gestora do complexo, é

que tem a seu cargo a ETAR que faz a reciclagem da água, que aproveita para regar jardins e campos de golfe. A vantagem da utilização destas águas é que se forem tratadas adequadamente, através de processos biológicos, são ricas em substâncias atenuando a necessidade de recorrer a produtos químicos para fertilizar os jardins, o que é salientado pelo hotel Jardim Atlântico.

Em termos de efluentes líquidos, apenas os hotéis Jardim Atlântico e Vila Vita Parc possuem ETAR própria para o seu tratamento, através de processos biológicos e programas integrados de gestão. Estas duas unidades e o Almansor mencionam o cuidado que têm no armazenamento de efluentes perigosos, tendo sido construídas para esse efeito bacias de retenção para evitar derrames perigosos para o solo.

Destaca-se a ETAR do Vila Vita Parc, cuja construção teve em conta princípios ecológicos, com o principal objectivo de reciclar os esgotos para a posterior utilização da água para a rega dos jardins. De igual modo, as escorrências das águas das piscinas, da rega dos jardins, da lavagem de pavimentos, mesmo com detergentes e lixívias, é renovada através de um sistema de descarga na linha de água que desemboca na praia. Neste ponto é retida por um depósito próprio para esse fim que bombeia a água para a ETAR, através de uma estação elevatória. Antes disso, porém, existe necessariamente um sistema de neutralização daquelas substâncias, que de outra forma anulariam o efeito do tratamento biológico da ETAR.

As restantes unidades utilizam os sistemas municipais, verificando-se em algumas delas cuidados acrescidos no tipo de descargas efectuadas. É o caso dos hotéis Dom Henrique e Tivoli, que utilizam detergentes biodegradáveis, e do Sofitel, em que os seus efluentes são sujeitos a um tratamento microbiológico, de maneira a reduzir a quantidade de gordura a enviar para a rede de esgotos.

A cobertura de piscinas e lagos artificiais para evitar a evaporação não é efectuada por nenhuma das unidades em análise.

Gestão de resíduos

A separação selectiva de resíduos sólidos é efectuada, na íntegra, pelos hotéis Tivoli, Jardim Atlântico, Vila Vita Parc, Quinta do Lago e Sofitel, sendo apenas parcial no Grupo Pestana e Dom Henrique. Nestes dois casos, as únicas medidas tomadas têm a ver com a separação das embalagens para retoma por parte dos fornecedores, sempre que possível, e no Dom Henrique faz-se a separação das embalagens não-reutilizáveis das bebidas desde que trabalham com a Verdoreca³.

Como já foi referido, só nos hotéis Tivoli se proporciona a separação selectiva de resíduos nos quartos, e ainda a título experimental. Para além disso, faz-se a recolha selectiva nas áreas de serviço e nas áreas de piscinas, jardins e parques de estacionamento. O quadro 7.4 discrimina o tipo de resíduos que são separados selectivamente por cada um dos hotéis que forneceu essa informação.

Quadro 7.4
Tipo de resíduos separados selectivamente pelos hotéis

Resíduos	Tivoli	Quinta do Lago	Vila Vita Parc	Jardim Atlântico
Vidro	X	X	X	X
Papel / cartão	X	X	X	X
Embalagens de plástico	X	X	X	X
Embalagens de metal	X	-	X	X
Caixas de madeira	-	-	-	X
Pilhas	X	-	X	-
Lâmpadas	X	-	X	-
Baterias	X	-	X	X
Óleos usados	X	X	X	X
Filtros e desperdícios	X	-	-	-
Resíduos verdes	X	X	X	-
Óleos de cozinha	X	X	X	X
Tinteiros e toners	X	-	X	-
Equipamento eléctrico/electrónico	X	-	X	-
Detritos orgânicos	-	-	-	X

Legenda: existente não mencionado

³ Secção integrante do Sistema Ponto Verde que visa conceder aos estabelecimentos HORECA a possibilidade de comercializar bebidas refrigerantes, cervejas e águas minerais naturais, destinadas a consumo imediato, em embalagens não-reutilizáveis, cumprindo a legislação em vigor.

Para que se perceba melhor os efeitos que todo este processo pode provocar internamente, refira-se o testemunho do Vila Vita Parc. Nesta unidade tinha-se iniciado o processo de separação selectiva nas cozinhas (de vidro, plástico, metal, papel, cartão e óleos), havia três meses, e reconhecia-se ter sido um processo complicado, já que fora encontrada alguma resistência na alteração dos hábitos e procedimentos a que estes obrigam. Foi necessário sensibilizar as pessoas, que só gradualmente foram aderindo. Para além disso, houve a necessidade de reordenar o espaço para a colocação dos diferentes contentores, tendo em alguns casos que ter sido colocados no exterior das cozinhas. Estes dois aspectos, o dos recursos humanos e o do espaço, são normalmente citados pelas unidades hoteleiras como obstáculos, embora nenhuma das restantes em análise as tenha especificado.

Para além da recolha selectiva, também é de extrema importância o desenvolvimento de esforços no sentido da rejeição/redução e reutilização. Quanto maiores forem estes, menores as quantidades a reciclar ou a depôr em lixo indiferenciado para aterro. Neste âmbito, apenas os hotéis Vila Vita Parc e Jardim Atlântico deram informação detalhada, a qual se procura resumir no quadro 7.5.

De salientar uma curiosidade apontada pelo Jardim Atlântico, relativamente ao facto de venderem as bebidas que não têm garrafa retornável, a copo, quando pedido pelos clientes. Reforçando mais uma vez a diferença de atitudes entre os segmentos de mercado nacionais e estrangeiros, refere-se que estes últimos, na sua maioria, compreendem e aceitam perfeitamente tal medida, enquanto que os primeiros têm dificuldade em aceitar, o que exige um grande esforço de sensibilização e educação ambiental, por parte dos empregados.

Os bons exemplos destes dois hotéis deixam claramente perceber o empenho e determinação de quem gere estas unidades na condução de tais práticas, as quais não poderão vingar obviamente sem envolver todas as pessoas da empresa, o que só será possível, na maioria dos casos, com intensas e adequadas campanhas de sensibilização e formação. A alteração de hábitos instalados e rotinas diárias não é certamente uma tarefa fácil e só será conseguida se todos os envolvidos forem incentivados para tal e perceberem bem o que lhe está subjacente, numa lógica de cultura organizacional como um todo em que cada um constitui uma peça chave.

Quadro 7.5
Rejeição/redução e reutilização de resíduos

Medidas adoptadas	Vila Vita Parc	Jardim Atlântico
Eliminação de embalagens individuais dos produtos do bufete – compra de embalagens de grande dimensão e confecção de produtos caseiros	-	X
Utilização de guardanapos e toalhas de pano nos restaurantes e <i>room service</i>	X	-
Aquisição de bebidas em garrafas com retorno sempre que possível	X	X
Quando não há a possibilidade de garrafas com retorno, só se adquirem garrafas grandes, vendendo-se por inteiro ou a copo	-	X
Reutilização do verso das cópias inutilizadas para apontamentos/notas internas	X	X
Reutilização dos restos dos rolos de papel higiénico dos quartos para uso dos empregados	X	X
Revenda das televisões antigas dos quartos a um preço simbólico aos empregados	-	X
Utilização do produto da compostagem dos resíduos orgânicos para a fertilização dos jardins	-	X
Entrega das caixas de madeira vazias aos fornecedores de produtos hortícolas	-	X
Reutilização de lençóis e toalhas em mau estado para as instalações dos empregados ou para panos de limpeza	X	X
Criação de um programa de donativos S.O.S. “Sissy” para recolha de roupas e outros objectos dos hóspedes para oferta à população local mais necessitada	-	X
Utilização quase exclusiva de papel reciclado: higiénico, toalhetes de mão, papel de fotocópia e contínuo, envelopes, ..	-	X
Utilização de pilhas recarregáveis nos rádios de comunicação	X	-
Reutilização do sabão usado dos quartos de hóspedes para aromatização da lavandaria	X	-
Formatação de disquetes e CDs obsoletos para reutilização	X	-
Reutilização dos envelopes para correspondência interna	X	-
Reutilização de sacos do lixo que contiveram apenas resíduos secos e sem cheiros	X	-

Legenda: existente não mencionado

Outras áreas de acção ambiental

Para além das três principais áreas de intervenção ambiental abordadas nas secções anteriores, outras há que podem igualmente ser relevantes e implicar algum tipo de reestruturação interna, dependendo do tipo de unidade hoteleira em questão. Apenas se mencionarão superficialmente algumas delas, referidas por algumas das unidades em análise, já que a informação recolhida não é muito detalhada.

Assim, destacam-se as medidas tomadas no sentido da melhoria da qualidade do ar interior, que se prendem com a proibição de fumar em certas zonas, como alguns quartos/pisos e restaurantes, o que só é referido pelo hotel Jardim Atlântico, embora seja de crer que os restantes também o façam uma vez que esta é uma medida já banalizada.

Também é este hotel o único a referir-se à qualidade do ar dos quartos, que têm ventilação natural, havendo ar condicionado só em algumas áreas públicas e cuja manutenção é feita regularmente. O Vila Vita Parc refere que há um cuidado acrescido no arejamento dos quartos, quando desocupados e que são dadas instruções ao pessoal responsável pela limpeza para que tenham cuidado em seguir os procedimentos operacionais recomendados dos produtos purificadores do ar.

Outra área referida pelo Vila Vita Parc é a dos transportes e a tentativa de minimização do seu impacto, mencionando a utilização de carrinhos eléctricos para transporte e serviços dentro do empreendimento (cerca de 30) e também da possibilidade de utilização, por parte dos colaboradores, de transportes colectivos evitando-se assim os de uso individual.

Em termos de ruído, o Marinotel refere que se viram obrigados a fazer estudos de medição dos níveis de ruído, nos quartos e também no exterior, até porque já terão sido feitas reclamações, por exemplo, por causa, do ruído das máquinas de cortar relva. Se se verificar que realmente estas provocam um excesso de ruído, isto poderá implicar alterações de procedimentos internos. Por sua vez, também ao nível do ruído interno, no Vila Vita Parc são dadas instruções ao pessoal de limpeza para que fechem as portas dos quartos a limpar quando estão a ser usadas máquinas ruidosas, tais como aspiradores e enceradores, bem como para empurrarem os carrinhos de limpeza cuidadosamente.

Ainda relativamente ao ruído, para além do já referido uso de carrinhos eléctricos dentro do empreendimento Vila Vita Parc, que provocam muito menos ruído, também o Jardim Atlântico refere que o acesso do hotel foi cortado a automóveis entre as 23h00 e as 7h00. Para o efeito, foi colocada uma barreira, com a colaboração da Câmara Municipal, tendo sido criado um novo parque de estacionamento a 150 metros para controlar a poluição sonora naquele período.

A forma como as unidades hoteleiras se relacionam com as comunidades locais só foi mencionada pelo Marinotel e Jardim Atlântico. No primeiro caso, foi referido o desenvolvimento de várias iniciativas com escolas locais no âmbito da educação ambiental e em colaboração com a Lusotur. No segundo, destaca-se a cooperação com a Câmara Municipal e outras instituições públicas locais, bem como a iniciativa já referida relativa à criação de um programa de donativos para recolha de roupas e outros objectos dos hóspedes para oferta à população local mais necessitada, bem como a cedência diária dos restos de comida para alimentar os animais de uma quinta situada próximo do hotel. Para além disso, este hotel dá preferência a fornecedores locais, evitando recorrer à importação de produtos, sendo o único que refere esta medida.

Por fim, relativamente ao enquadramento paisagístico e património construído, merecem destaque duas situações distintas. Enquanto que o Jardim Atlântico foi concebido de forma a ficar totalmente integrado no meio natural, cujo complexo não é visível de nenhuma perspectiva exterior e no qual foi construída uma vereda para passeios a pé, que é rodeada por vegetação natural, o mesmo não se poderá dizer do Vila Vita Parc. Tendo sido concebido com a preocupação de ficar perfeitamente enquadrado na arquitectura típica da região, em que se previa a integração com o estilo mourisco, a cultura e a natureza local, no intuito de criar um complexo turístico de luxo único, muito haveria a alterar para responder a esse objectivo.

Se o objectivo do enquadramento arquitectónico foi conseguido, já o mesmo não se passou com o enquadramento natural. Na verdade, este complexo turístico, orgulhando-se de ter criado um oásis no Algarve, onde quem entra se depara com uma “vista de um parque subtropical” que o transporta para “uma paradisíaca ilha verde esmeralda”, segundo a própria brochura promocional, acaba por fugir a um dos princípios mais primários da sustentabilidade da actividade turística. Deste ponto de vista, será difícil cumprir na íntegra o conceito de unidade turística perfeitamente em harmonia com a natureza e cultura locais, a menos que se substituíssem as 500 espécies diferentes de palmeiras existentes por plantas endémicas e se eliminasse o conjunto de fontes, repuxos e lagos artificiais, tratados com cloro, que dão realmente a sensação de quem está num país tropical. Não obstante, não há dúvida que este hotel é dos mais empenhados no compromisso da sustentabilidade.

7.5. Conclusões

Apesar do reduzido número de unidades hoteleiras em análise, foi possível retirar conclusões pertinentes acerca do seu desempenho ambiental e adaptação institucional.

A metodologia adoptada demonstrou ser a mais adequada, já que foi possível obter informação detalhada através da aplicação do questionário, com perguntas abertas, às unidades que se considerou serem as mais avançadas a nível nacional no que diz respeito à adopção de práticas ambientais. Efectivamente, este estudo veio revelar que só seria possível responder à questão do desempenho ambiental e adaptação institucional das unidades hoteleiras que adoptam práticas ambientais, naquelas em que este processo estivesse mais avançado, nomeadamente com a implementação de processos de certificação ambiental.

Apesar de tudo, o estudo das restantes unidades foi de extrema relevância para o conjunto da análise no sentido de se perceber as diferentes abordagens à sustentabilidade na indústria hoteleira e as alterações que se começam por verificar nos hotéis que iniciam este processo.

Começando por fazer referência aos hotéis do grupo Pestana – Salvor, tratando-se de um grupo com grande prestígio nacional e onde se esperava encontrar grande empenho na tomada de medidas ambientalmente responsáveis, verificou-se que estas se prendem essencialmente com opções de redução de custos.

No hotel Dom Henrique, o empenho é maior apesar de encarado com alguma informalidade e dependendo unicamente da vontade do seu director geral em actuar em prol do ambiente no que é possível e tendo também sempre presente a oportunidade de redução de custos. Apesar de ter havido *inclusive* a preocupação de definir uma política ambiental informal, procurando envolver todos os colaboradores, não se pode dizer que se tenham verificado significativas alterações organizacionais por via deste processo de envolvimento.

Quanto ao hotel Quinta do Lago, não obstante se encontrar na fase inicial de implementação do processo de certificação ambiental, ainda se verifica muita relutância em aplicar na prática as medidas a que a própria norma acabará por obrigar. Esta unidade está demasiado “presa” ao facto de estar inserida num dos maiores complexos turísticos de luxo da Europa, onde os preços praticados são muito elevados, o que acaba por colocar em causa muitas das medidas e readaptação institucional que teria que se verificar para a efectiva implementação de práticas ambientais mais responsáveis. Assim, ainda não se verificaram grandes implicações da implementação daquele processo, apesar de se adivinharem algumas, como é o caso da reconhecida necessidade de se contratar um técnico de ambiente e de alguns investimentos adicionais.

Já no que diz respeito ao Sofitel, apesar de não ter nem pretender a certificação ambiental, verifica-se determinação no cumprimento da política ambiental definida pelo grupo Accor para os seus membros, traduzida na “Carta Ambiental”. A principal alteração de fundo que se verificou na sequência da adopção dos princípios desta Carta prendem-se com a acumulação, por parte do responsável dos Recursos Humanos, das suas funções com as do ambiente. Para além disso, o próprio envolvimento dos recursos humanos neste processo, com o desenvolvimento de acções de formação internas e reuniões periódicas com os responsáveis de departamento no sentido de acompanhar as alterações de procedimentos em prol do ambiente, obrigaram a uma readaptação dos mesmos.

Assim sendo, para que se possa reflectir adequadamente sobre as implicações mais profundas implícitas na adopção de práticas ambientais, as conclusões deverão recair mais sobre as unidades com processos de certificação ambiental mais avançados. Este facto justifica-se, antes de mais, porque a própria norma exige diversas alterações, o que se pode constatar pela análise das políticas ambientais definidas neste âmbito, já que resumem em grandes linhas as medidas a adoptar na implementação do processo. Estas deixam antever que estará implícita uma reafectação de recursos de vária ordem, como sejam os recursos humanos, técnicos/tecnológicos e financeiros, o que se discutirá de seguida.

Começando pelos recursos humanos, não restam dúvidas que é a este nível que se verificam as maiores necessidades de readaptação. Se assim não fosse, não seria sequer possível implementar as medidas que a certificação ambiental implica.

A primeira fase deste processo passará, inevitavelmente, por alterações a fazer ao nível do organigrama da empresa, que passam sempre pela criação de um novo departamento ou acumulação com um já existente, que normalmente é o de serviços técnicos ou manutenção. Neste domínio, salientaram-se dois tipos de situações que podem ocorrer, relativas ao Marinotel e Jardim Atlântico.

No primeiro, a direcção de serviços técnicos passou a direcção de manutenção e ambiente, encontrando-se ao mesmo nível hierárquico das restantes direcções, todas elas dependentes da Direcção Geral. Já no segundo caso, observou-se que foi criada a figura do Gestor do Ambiente, de quem dependem todos os outros departamentos. Pode-se concluir, assim, ser esta a postura mais adequada perante o compromisso da implementação das medidas a tomar, se se quiser encarar o ambiente como uma área transversal a todas as outras. No entanto, também se pode questionar até que ponto é viável para a maioria das unidades hoteleiras nacionais, uma vez que se exigiria, em princípio, uma mudança de cultura organizacional.

Para além destas alterações orgânicas, verifica-se a necessidade de ter uma pessoa inteiramente responsável só pelas questões que se prendem com a gestão ambiental na empresa, o que normalmente implica a contratação de um técnico para esse efeito. Foi o caso do Vila Vita Parc e dos hotéis Tivoli, tendo neste último essa solução sido iniciada com o processo da certificação da qualidade, e o próprio hotel Quinta do Lago. A existência de alguém na empresa que se responsabilize por fazer cumprir os objectivos assumidos com a política ambiental é sem dúvida o ponto chave para o sucesso de todo o processo.

A sensibilização e formação dos colaboradores destas empresas será o passo seguinte, determinante para a exequibilidade das alterações de procedimentos e rotinas diárias a que aqueles estarão sujeitos. Terá que se verificar uma reorganização de tarefas e a respectiva

reafecção do tempo disponível para as mesmas. Procedimentos tais como os maiores cuidados a ter na minimização de consumos por parte de cada um, recolha selectiva de resíduos, atenção redobrada na manutenção de alguns equipamentos de forma a maximizar a sua eficiência e minorar o impacto ambiental, registo de certas actividades para fins de monitorização, entre outras, são alguns dos aspectos que deixam perceber as alterações implícitas a vários níveis.

Alguns dos resultados obtidos com a adopção de tais medidas podem, por sua vez, implicar a mobilidade de pessoas entre secções, por excesso ou por defeito. Por exemplo, ao reduzir-se drasticamente a quantidade de roupa para a lavandaria, como toalhas e lençóis que deixam de se lavar diariamente, pode acontecer que não seja necessário o mesmo número de pessoas para executar essas tarefas. Pelo contrário, a recolha selectiva de resíduos nos quartos ou andares pode implicar uma sobrecarga de trabalho para o pessoal de limpeza, o que pode justificar absorver aqueles colaboradores dispensados na lavandaria. Esta é apenas uma situação hipotética e que só seria viável admitindo-se que existe polivalência de funções.

Também se verifica naturalmente uma maior necessidade de reforço do nível de comunicação interna. Quanto mais eficaz, melhores serão as condições para envolver e incentivar todos os colaboradores a obterem os resultados pretendidos.

Um reforço do nível de comunicação externa estará implícito num maior envolvimento com a comunidade local, no estabelecimento de parcerias com instituições públicas e até com outras unidades hoteleiras para encontrar algumas soluções comuns. A própria relação com fornecedores e clientes será afectada.

No primeiro caso, devido à necessidade de renegociação de alguns contratos ou mesmo preferência por novos fornecedores locais e/ou certificados, com o intuito, por exemplo, de exigir produtos ambientalmente mais responsáveis, a retoma de embalagens ou mesmo a submissão daqueles a uma avaliação segundo parâmetros ambientais, tal como é referido pelo hotel Jardim Atlântico.

No que diz respeito à relação com os clientes haverá a necessidade de os envolver e muitas vezes explicar alguns procedimentos ambientalmente mais responsáveis, que podem ser mal interpretados. Para isso, é necessário disponibilizar informação ao cliente sobre o processo que o hotel tem em curso, nos quartos ou áreas públicas, e assegurar que os empregados têm a formação adequada para esclarecer aquele cliente que reclama ou questiona algum procedimento que considera fora do comum.

Analisando as eventuais implicações ao nível dos recursos técnicos/tecnológicos, podem-se enumerar algumas que transparecem da abordagem efectuada, como se segue:

- ? Desenvolvimento de sistemas de gestão informatizados e programas de controlo de registos e monitorização de resultados de actividade;
- ? Instalação de novos equipamentos de baixo consumo, menor geração de resíduos, emissões atmosféricas ou de ruído;
- ? Instalação de contadores parciais para melhor monitorização de resultados;
- ? Melhoria do desempenho de alguns equipamentos por via de um maior cuidado de manutenção e utilização mais eficiente dos mesmos;
- ? Reorganização espacial para instalação de novos equipamentos necessários a uma gestão ambientalmente responsável;
- ? Outros...

Por fim, no que diz respeito aos recursos financeiros, não restam dúvidas da análise anterior relativa às implicações nos recursos humanos e técnicos/tecnológicos, que estão implícitos investimentos consideráveis.

Para as empresas com processos de certificação ambiental pelas normas ISO 14001, muitos destes investimentos estão associados directamente à implementação destes.

Outros aspectos não mencionados anteriormente que podem exigir investimentos adicionais prendem-se, por exemplo, com custos inerentes ao marketing ambiental. Veja-se o exemplo dos hotéis Tivoli que estavam a readaptar todas as suas brochuras promocionais a fim de tirar o máximo partido do seu desempenho ambiental. Estes e outros investimentos podem no seu conjunto ser avultados, mas seguramente recuperáveis a curto e médio prazo, pelas poupanças que proporcionam.

8. Conclusão

Das várias leituras que se podem fazer desta dissertação emerge a ideia de uma crescente complexidade da relação entre o actual modelo de desenvolvimento da actividade turística e a manutenção de um ambiente saudável para as gerações presentes e futuras, inerente ao desenvolvimento sustentável defendido cada vez mais por amplos sectores da sociedade civil e do meio científico.

A sustentabilidade da actividade turística impõe-se como condição de base para o melhor aproveitamento possível do potencial turístico. O sector hoteleiro, em particular, assume um papel preponderante na promoção da qualidade ambiental dos destinos turísticos e no contributo a dar para fazer cumprir os princípios da sustentabilidade como elo de uma cadeia que envolve vários sub-sectoros da actividade turística.

Consumos excessivos de energias não renováveis, de água, de fertilizantes para zonas verdes, produção de resíduos, utilização intensiva de transportes poluentes, poluição de cursos de água, excesso de ruído, degradação da qualidade paisagística constituem apenas alguns exemplos dos muitos efeitos negativos de que o sector do alojamento pode ser responsável.

Assim, no conjunto da sua actividade, as unidades hoteleiras têm uma quota parte de responsabilidade nos grandes problemas ambientais actuais e que são normalmente atribuídos a outros sectores da indústria. Com a elevada taxa de crescimento do sector do alojamento turístico é mais importante que nunca encorajar a adopção de práticas de gestão ambientalmente responsáveis. A prioridade de intervenção assenta nas empresas de pequena e média dimensão, que são aquelas que existem em maior número e onde de uma maneira geral se registam os maiores impactos negativos. Concluiu-se também que estes devem ser analisados na perspectiva das suas inter-relações e interdependências com o ambiente e não isoladamente.

Neste âmbito, observou-se que a intervenção nas empresas do sector hoteleiro se deve efectuar a dois grandes níveis, o organizacional e o operacional.

Após terem sido identificados todos os possíveis domínios de intervenção, concluiu-se que para a generalidade das unidades hoteleiras as áreas operacionais mais relevantes são as relacionadas com a gestão da energia, da água e dos resíduos.

No que se refere à gestão da energia, salienta-se que, tratando-se de uma área em que há importantes compromissos internacionais a cumprir, e sendo a legislação bastante rigorosa nesse sentido, praticamente todas as empresas consumidoras de energia se vêem na obrigação de racionalizar o seu consumo e contribuir para responder àqueles compromissos. As unidades hoteleiras, as quais apresentam geralmente consumos energéticos elevados, não são excepção. Para além disso, o facto da sua racionalização permitir enormes reduções de custos constitui um forte incentivo para a adopção de uma gestão energética eficiente.

A este respeito, há que ressaltar o facto dos consumos energéticos nos hotéis e respectivas medidas de racionalização dependerem em grande medida de diversas variáveis como sejam a qualidade de construção do hotel, a sua organização funcional, categoria e dimensão. De uma maneira geral, independentemente do nível de intervenção de racionalização energética, esta será tanto melhor conseguida quanto mais eficientes forem os seus equipamentos e maiores cuidados se verificarem ao nível da sua manutenção.

Por outro lado, no que concerne à gestão dos consumos de água, verificou-se que para a generalidade dos hotéis as áreas mais relevantes de actuação se registam ao nível das casas de banho, cozinhas, lavandarias, piscinas e jardins e operações de limpeza.

A medida mais generalizada de poupança de água nos hotéis prende-se com a instalação de redutores do fluxo de água, que permitem poupanças avultadas sem implicarem grandes investimentos. O controlo de desperdícios revela-se igualmente fundamental nos resultados a atingir. De relevar neste domínio de intervenção é o contributo que os hóspedes podem ter para a poupança de água, principalmente no que se refere à actividade das lavandarias, que poderá ser minimizada se houver um esforço de redução da roupa a lavar. É já habitual em muitos hotéis colocar-se a opção ao hóspede de não exigir a troca de toalhas diária.

As piscinas e jardins são também responsáveis por um forte consumo de água, o qual deve ser reequacionado em termos de utilização de sistemas de rega eficientes com temporizadores e sensores, bem como o aproveitamento possível de águas re-introduzidas nos sistemas de irrigação, depois de tratadas em ETARs adequadas.

No que diz respeito à gestão de resíduos sólidos, verifica-se que este é um dos principais domínios de acção ambiental nos hotéis, como em qualquer empresa, antes de mais, porque a legislação comunitária e nacional é cada vez mais rigorosa neste âmbito. Da análise efectuada ficou claro que as unidades hoteleiras apresentam inúmeras fontes de produção de resíduos, pelos quais são responsáveis. As cozinhas representam uma das secções onde se produzem mais resíduos acentuando a necessidade de fazer a recolha selectiva dos mesmos, constituindo igualmente os escritórios, quartos de hóspedes e jardins fontes de geração, embora menos significativas. Sobressaíram, da análise efectuada, várias abordagens relativas à actuação mais adequada quanto à gestão de resíduos, tendo-se concluído que entre rejeição, redução, reutilização e reciclagem, a área que exige maiores cuidados e investimentos é a reciclagem, nomeadamente, pelo facto de implicar a implementação e acompanhamento de um sistema de recolha selectiva.

Em termos institucionais, conclui-se que os estabelecimentos hoteleiros assentam num conjunto alargado de recursos materiais, humanos e financeiros, cuja rentabilização depende também de factores de ordem social, cultural, económica e política. Esta realidade, que difere de hotel para hotel, estará patente nos respectivos organigramas. A eficácia da implementação de sistemas de gestão ambiental dependerá em grande medida da forma como estão instituídos e organizados os processos, as responsabilidades, as autoridades, os procedimentos e os recursos associados.

A responsabilização, em particular, através da nomeação de um responsável pelo sector ambiental da empresa, da criação de um painel de responsáveis de todos os sectores da empresa, objectivando a implementação de planos de reconversão ou actualização no funcionamento empresarial, constitui um ponto chave para o sucesso da implementação de um sistema de gestão ambiental eficaz.

O estudo empírico permitiu confirmar algumas das conclusões retiradas da abordagem teórica. Embora se tenha verificado serem ainda em número muito reduzido as unidades hoteleiras nacionais com sistemas de gestão ambiental implementados, constata-se que esta é uma tendência recente que começa a atrair cada vez mais estabelecimentos hoteleiros, que começam a procurar sistemas de certificação ambiental rigorosos.

Uma das primeiras conclusões que se pode retirar é que as unidades hoteleiras que apostam na adopção de práticas ambientalmente responsáveis começam por fazê-lo essencialmente por questões que se prendem com uma redução de custos operacionais significativos. É nas áreas da gestão da energia e da água que se torna mais visível esta realidade. Quando é esta a situação que se verifica, as repercussões ao nível organizacional das empresas em questão não são significativas. De facto, a análise das implicações a este nível só se justifica quando há um efectivo compromisso de implementação de um sistema de gestão ambiental integrado, e que normalmente tem por objectivo a certificação.

No início do processo é comum verificar-se uma dualidade que pode oferecer alguma resistência à implementação de certas medidas ambientais. Por um lado, a necessidade e vontade de concretizar determinadas medidas mas, por outro, a exigência de proporcionar elevados padrões de conforto e qualidade aos hóspedes, a que se espera responder em unidades hoteleiras de luxo. Este tipo de problemas verifica-se naturalmente com maior incidência nos hotéis de cinco estrelas, para os quais medidas como a aplicação de redutores dos fluxos de água, sistemas de controlo automático de iluminação, de recolha selectiva de resíduos nos quartos ou até mesmo a sugestão de reutilização de toalhas de banho se podem mostrar incompatíveis.

Enquanto que alguns hotéis conseguem de certa forma implementar este tipo de medidas gradualmente sem afectar em demasia o conforto do hóspede, aproveitando até para promover a sua imagem junto deste, outros recusam-se a tentar sequer fazê-lo, remetendo-se mais para práticas que não interfiram minimamente com o hóspede.

Seja qual for a situação, todo este processo implica à partida uma série de alterações nos hotéis. Constatou-se que está implícita uma reafecção de recursos humanos, financeiros e técnicos.

Em termos de recursos humanos, sobressai a necessidade de contratar ou reafectar pelo menos um técnico que fique responsável pela organização e implementação de todo o processo. Antes disso, porém, deverá verificar-se uma efectiva responsabilização da empresa no compromisso a assumir, o que se reflectirá na definição da sua política ambiental. Devendo todos os colaboradores da empresa perceber os objectivos estabelecidos a este respeito, nem sempre é fácil obter o seu empenho, por exemplo, quando é necessário alterar procedimentos de rotina. Por esta razão, constatou-se ser determinante a sensibilização e formação profissional de todos os envolvidos.

Se assim não for, poderá ser inviável proceder às alterações necessárias, entre as quais se destacam a reorganização de tarefas, mobilidade de pessoal para diferentes secções, maiores cuidados a ter na minimização de consumos, recolha selectiva de resíduos, na manutenção mais atenta de alguns equipamentos, registo de certas actividades para fins de monitorização, entre outras.

A estrutura orgânica das unidades hoteleiras poderá sofrer alterações, mais ou menos significativas, tendo-se verificado diversas situações. A mais comum é a acumulação do departamento de serviços técnicos e/ou de manutenção com a área do ambiente. Outra situação que pode ocorrer é a junção da área da qualidade com a do ambiente, essencialmente, nos casos em que a empresa já tenha sido alvo de um processo de certificação da qualidade. O terceiro caso analisado, que se considera ser o mais eficaz, passa pela criação de um novo departamento responsável pela implementação de práticas ambientais em todos os outros, o que implica que figure no organigrama num nível superior ao dos outros departamentos e apenas na dependência da direcção geral. Esta seria a situação ideal, embora, pouco exequível para a maioria dos hotéis nacionais, pelo menos enquanto se estão a dar os primeiros passos nesta área.

Em termos de comunicação interna e externa, observou-se que há uma maior necessidade de reforço, quer ao nível da eficácia dos resultados a atingir com o envolvimento do pessoal interno, quer no que se refere ao relacionamento com a comunidade local, às parcerias estabelecidas com instituições públicas e até com outras unidades hoteleiras para

encontrar algumas soluções comuns, quer mesmo na relação com fornecedores e clientes. Este último aspecto assume particular relevância, já que se verifica a necessidade de envolver os clientes e muitas vezes explicar alguns procedimentos ambientalmente mais responsáveis, que possam ser mal interpretados. Para isso, é necessário disponibilizar informação ao cliente sobre o processo que o hotel tem em curso, nos quartos ou áreas públicas, e assegurar que o pessoal interno tem a formação adequada para dar os esclarecimentos necessários.

No que concerne aos recursos técnicos e tecnológicos, observou-se que, dependendo da categoria de cada hotel e, essencialmente, do tipo de medidas a implementar podem-se verificar diferentes necessidades, tais como a implementação de sistemas de gestão informatizados, a instalação de novos equipamentos de baixo consumo, de contadores parciais para melhor monitorização de resultados, entre outros.

Toda esta reorganização se reflecte naturalmente nos recursos financeiros, dados os investimentos necessários para que tal seja possível. Retém-se a ideia de que, por avultados que sejam, o seu retorno é assegurado certamente pelos resultados proporcionados, se não imediatos, pelo menos a médio e longo prazo.

A abordagem empírica desenvolvida nesta dissertação não esgota todas as possibilidades de estudo para enriquecer o conhecimento desta temática, que sendo tão recente se apresenta agora num acelerado ritmo de desenvolvimento, podendo até colocar em causa a actualização de alguns dos dados apresentados. Seria interessante nesta fase estudar mais aprofundadamente, por exemplo, as repercussões ao nível da procura dos hotéis que entretanto obtiveram a certificação ambiental pelas normas ISO, desenvolvendo uma pesquisa mais do foro do comportamento do consumidor. Da mesma forma, julga-se que seria pertinente efectuar uma análise custo-benefício, avaliando até que ponto aquela opção terá sido a mais acertada, tendo em conta a existência de outros mecanismos de certificação mais flexíveis e adaptados à realidade das empresas do sector hoteleiro.

Dada a pertinência da temática estudada e do crescente interesse que a mesma vem despertando no plano internacional e nacional, adivinha-se o surgimento de novos estudos que possam apresentar contributos para a sua melhor compreensão.

APÊNDICES

APÊNDICE I

**AREAS PRIORITÁRIAS DE INTERVENÇÃO DEFINIDAS PELA AGENDA 21 PARA AS
EMPRESAS DE VIAGENS E TURISMO**

Área Prioritária I – Minimização de resíduos, reutilização e reciclagem
Objectivo - Minimizar o consumo dos recursos, maximizar a qualidade dos produtos e minimizar a produção de resíduos
Medidas <ul style="list-style-type: none"> ? Reduzir quantidade de resíduos seleccionando produtos que geram menores desperdícios; ? Seleccionar os fornecedores que aceitem a minimização dos desperdícios dos seus produtos, ou insistir para que os produtores minimizem ou reutilizem embalagens; ? Reutilizar os produtos sempre que possível; ? Reciclar quando a redução e a reutilização não for possível ou onde as vias mais ambientais de deposição de resíduos (por ex: biomassa) não estejam disponíveis; ? Dispôr de forma responsável os resíduos inevitáveis; ? Encorajar os funcionários a aplicarem os princípios da redução dos resíduos em casa; ? Colaborar com os governos e outras autoridades no estabelecimento de esquemas de rotulagem que forneçam informações ambientais acerca dos produtos e disposição final dos resíduos consequentes; ? Permitir aos funcionários e às comunidades locais a utilização das infra-estruturas de reciclagem e depósito final dos resíduos, de forma a melhorar a qualidade do destino turístico.
Área Prioritária II – Conservação, eficiência e gestão de energia
Objectivo - Reduzir o consumo de energia e minimizar as emissões para a atmosfera
Medidas <ul style="list-style-type: none"> ? Implementar programas de redução do consumo de energia; medidas simples como desligar o equipamento quando este não estiver a ser utilizado podem trazer benefícios económicos e ambientais significativos; ? Procurar alternativas energéticas ambientalmente mais benéficas, tais como energia solar, eólica e de biomassa; ? Desenvolver, utilizar e disseminar tecnologias de poupança energética; ? Assegurar a eficiência energética em todos os novos desenvolvimentos; ? Dar formação aos funcionários sobre os benefícios ambientais da poupança de energia; ? Empregar tecnologias de poupança de energia em todas as infra-estruturas nos países desenvolvidos e em desenvolvimento.
Área Prioritária III – Gestão de recursos hídricos superficiais
Objectivo - Proteger a qualidade dos recursos hídricos e utilizar os recursos existentes de forma eficiente e equilibrada
Medidas <ul style="list-style-type: none"> ? Adoptar todas as medidas possíveis para proteger a qualidade das reservas de água e estabelecer procedimentos de emergência apropriados para o caso das reservas ficarem ameaçadas;

- ? Providenciar infra-estruturas de abastecimento de água às comunidades locais ou financiar a instalação de infra-estruturas para satisfazer as necessidades de água dos turistas e da população local;
- ? Minimizar o desperdício de água através de manutenção periódica;
- ? Sensibilizar os clientes para a redução do consumo de água, informando sobre a importância da conservação da água;
- ? Utilizar reguladores de água para reduzir o consumo e ao mesmo tempo manter a qualidade do serviço;
- ? Plantar espécies resistentes à falta de água em zonas ajardinadas;
- ? Desenvolver critérios apropriados para assegurar a integração da conservação da água como elemento de projecto; se a água disponível for escassa, considerar a alternativa da não construção;
- ? Implementar tecnologias de poupança de água nos países em desenvolvimento;
- ? Reutilizar e reciclar água sempre que possível;
- ? Encorajar os funcionários e os clientes a adoptarem procedimentos diários de gestão de água nas suas casas.

Área Prioritária IV – Gestão de águas residuais

Objectivo - Minimizar os volumes de águas residuais a fim de proteger o meio aquático, a flora e a fauna e conservar a qualidade dos recursos de água superficial

Medidas

- ? Utilizar infra-estruturas de tratamento de águas residuais a fim de assegurar que os efluentes sejam tratados, no mínimo de acordo com os padrões da Organização Mundial de Saúde, e sempre que possível reutilizar a água noutros fins apropriados;
- ? Onde não existam infra-estruturas de tratamento de águas residuais, construir infra-estruturas e procedimentos apropriados, em colaboração com outras empresas e instituições governamentais;
- ? Estabelecer bacias de retenção para prevenir a contaminação química do sistema natural, sempre que apropriado;
- ? Estabelecer procedimentos de emergência para assegurar a protecção de meios aquáticos relativamente a desastres nas próprias infra-estruturas;
- ? Sempre que possível evitar a utilização de produtos que contenham substâncias perigosas, as quais se poderão infiltrar no sistema natural;
- ? Assegurar o destino final apropriado das águas residuais.

Área Prioritária V – Substâncias perigosas

Objectivo - Substituir produtos que possam conter substâncias perigosas por produtos mais saudáveis em termos ambientais

Medidas

- ? Averiguar a necessidade de utilização de produtos que contenham substâncias potencialmente perigosas e sempre que possível utilizar produtos ambientalmente mais benignos;
- ? Avaliar as implicações ambientais, e financeiras, de novos produtos, previamente à sua

aquisição;

- ? Formar parcerias com instituições governamentais e produtores a fim de desenvolver produtos ambientalmente benignos quando estes não existam;
- ? Reduzir ao máximo a utilização de produtos que contenham substâncias perigosas, e reciclar ou reutilizar todos os resíduos possíveis;
- ? Dispor de forma responsável de todos os resíduos que sejam inevitáveis;
- ? Estabelecer inventários e procedimentos de armazenamento que permitam evitar acidentes e roubo;
- ? Assegurar a formação de todos os funcionários que tenham que lidar com substâncias perigosas, e como procederem de forma adequada em caso de emergência;
- ? Iniciar um registo de emissões de rotina de substâncias tóxicas para o ambiente como parte de um programa “direito a conhecer” dirigido a funcionários e à população local;
- ? Transferir tecnologias limpas e conhecimento para os países em desenvolvimento.

Área Prioritária VI – Transportes

Objectivo - Reduzir e controlar emissões perigosas para a atmosfera e outros efeitos ambientais gerados pelos transportes

Medidas

- ? Utilizar tecnologias de transporte modernas e com manutenção, minimizando desta forma as emissões para a atmosfera;
- ? Ajudar os países em desenvolvimento a adquirirem capacidades tecnológicas e equipamentos;
- ? Desenvolver e gerir esquemas de partilha de veículos, deslocação em bicicleta ou a pé para o trabalho, aplicáveis aos funcionários, e criar incentivos para assegurar o sucesso;
- ? Fornecer informação aos clientes que os auxilie a utilizar os transportes públicos, as vias para bicicletas e os circuitos pedestres;
- ? Colaborar com as autoridades de planeamento na localização adequada de paragens de autocarros e outros locais de embarque e desembarque de passageiros;
- ? Combinar com os fornecedores as entregas de mercadorias fora das horas de ponta (os congestionamentos contribuem para maiores emissões) e que as entregas sejam o mais completas possível para reduzir o número de entregas;
- ? Colaborar com os agricultores e empresas locais para adquirir produtos locais sempre que possível;
- ? Colaborar com os governos na implementação de medidas que reduzam o congestionamento e controlem a poluição; isto é particularmente relevante para o sector do transporte aéreo e para o ambiente das cidades;
- ? Colaborar com os governos na integração dos modos de transporte para reduzir a utilização dos carros particulares;
- ? Considerar os transportes como parte integrante dos planos de desenvolvimento;
- ? Operar a gestão da procura por forma a reduzir a necessidade de meios de transporte poluentes a favor de meios e actividades menos poluentes.

Área Prioritária VII – Gestão e planeamento do uso do solo

Objectivo - Lidar com as múltiplas procuras de espaço de forma equitativa, assegurando que o desenvolvimento não seja visualmente agressivo, contribuindo para a conservação do ambiente e da cultura, e assegurando a geração de receitas

Medidas

- ? Avaliar os potenciais impactos ambientais, culturais, sociais e económicos de novos desenvolvimentos;
- ? Adotar medidas que evitem impactos negativos ou minimizem impactes inevitáveis;
- ? Monitorizar os impactos de todos os novos processos e procedimentos;
- ? Utilizar mão-de-obra e materiais locais (provenientes de fontes sustentáveis) na construção de novos equipamentos;
- ? Empregar tecnologias e materiais apropriados às condições locais na construção de novos empreendimentos, ou nas remodelações dos existentes;
- ? Colaborar com as autoridades regionais e nacionais para assegurar as infra-estruturas adequadas e a sua disponibilidade para os novos empreendimentos, ou para as remodelações dos existentes; isto poderá incluir a construção de infra-estruturas para o tratamento das águas residuais ou o fornecimento de electricidade, ou assegurar o apoio às indústrias locais;
- ? Envolver a comunidade local nas grandes decisões de desenvolvimento;
- ? Considerar a capacidade de carga e as limitações de utilização dos recursos no desenvolvimento de novos produtos, especialmente nas ilhas pequenas;
- ? Colaborar com outros sectores para assegurar padrões de desenvolvimento complementares e equilibrados.

Área Prioritária VIII – Envolvimento dos recursos humanos das empresas, clientes e comunidades locais nas questões ambientais

Objectivo - Proteger e incorporar os interesses das comunidades nos novos projectos e assegurar que as lições aprendidas pelos funcionários, clientes e comunidade local sejam postas em prática

Medidas

- ? Levar em conta as opiniões de todos os sectores da comunidade na gestão dos desenvolvimentos turísticos; este aspecto pode ser facilitado por um fórum turístico local ou através de reuniões formais entre a empresa e os membros da comunidade local;
- ? Providenciar mercados económicos para os comerciantes locais;
- ? Discutir os planos de desenvolvimento e as oportunidades com as comunidades locais;
- ? Abrir às comunidades locais as infra-estruturas de reciclagem, os reservatórios de água e as estações de tratamentos de águas residuais da empresa;
- ? Dar a conhecer às comunidades os riscos e os benefícios das actividades de negócio;
- ? Certificar-se de que todos os membros da comunidade, incluindo as mulheres, os habitantes locais, os idosos e os jovens, tenham acesso a oportunidades promocionais e de emprego dentro das empresas;
- ? Melhorar o ambiente local, patrocinando limpezas gerais, etc.;

Área Prioritária IX – Concepção de projectos para a sustentabilidade

Objectivo - Assegurar que as novas tecnologias e produtos sejam cada vez menos poluentes, mais eficientes, mais apropriados a nível social e cultural e que sejam disponibilizadas mundialmente

Medidas

- ? Estabelecer políticas globais de sustentabilidade a todos os níveis de actuação da empresa;
- ? Aumentar as actividades de investigação e de desenvolvimento;
- ? Examinar os potenciais impactes ambientais, sociais, culturais e económicos dos novos produtos;
- ? Procurar soluções para os problemas ambientais em países desenvolvidos e em desenvolvimento;
- ? Dentro do sector dos transportes juntar esforços no sentido de recolher, analisar e trocar informação sobre as relações entre os transportes e o ambiente;
- ? Providenciar informação e apoio às escolas sobre questões ambientais com o intuito de apoiar a capacitação institucional, científica, de planeamento e de gestão;
- ? Preparar-se de forma adequada para as catástrofes naturais, incluindo a concepção e a construção de novos equipamentos turísticos em relação à sua resistência aos desastres;
- ? Trocar informações sobre soluções para os problemas ambientais, através de centros de recursos como os da Organização Mundial de Turismo e do Conselho Mundial de Viagens e Turismo;
- ? Assegurar que, no desenvolvimento de equipamentos turísticos noutros países, os padrões ambientais sejam tão elevados como nos países de origem.

Área Prioritária X – Estabelecimento de parcerias para promover o desenvolvimento turístico sustentável

Objectivo - Formar parcerias que assegurem a sustentabilidade no longo prazo

- ? Contribuir para o desenvolvimento económico e melhorar o bem estar da comunidade local;
- ? Utilizar representantes dos órgãos sectoriais para realizar iniciativas conjuntas afim de testar a construção da sustentabilidade;
- ? Fomentar diálogos entre empresas, baseados na formulação de soluções para problemas conjuntos;
- ? Colaborar com pequenas e médias empresas na partilha de capacidades de gestão, desenvolvimento do mercado, conhecimentos tecnológicos, especialmente no que se refere à utilização de tecnologias limpas;
- ? Colaborar com os governos no estabelecimento de um quadro de trabalho para se alcançar um desenvolvimento sustentável;
- ? Promover a interacção entre os turistas e as comunidades locais e assim promover o potencial da industria para o aumento do conhecimento sobre outras culturas;
- ? Promover e apoiar o acesso aos mercados para a grande variedade de interesses envolvidos na indústria das Viagens & Turismo;
- ? Incorporar as preocupações das comunidades - principalmente dos residentes locais – no processo de planeamento, para que possam participar efectivamente no desenvolvimento sustentável.

Fonte: WTTC, WTO and the Earth Council (1993)

APÊNDICE II

CARTA DO TURISMO SUSTENTÁVEL – Declaração de Lanzarote, OMT 1995

1. O desenvolvimento do turismo deverá basear-se em critérios de sustentabilidade, o que significa que deverá ser ecologicamente sustentável a longo prazo, assim como economicamente viável e ética e socialmente justo para as comunidades locais.
2. O turismo deverá contribuir para o desenvolvimento sustentável, sendo integrado no ambiente natural, cultural e humano; deverá respeitar os frágeis balanços que caracterizam muitos destinos turísticos, em particular ilhas de pequena dimensão e áreas ambientalmente sensíveis. O turismo deverá assegurar uma evolução aceitável no que diz respeito à sua influência sobre os recursos naturais, a biodiversidade e a capacidade de assimilação dos impactes e resíduos produzidos.
3. O turismo deve considerar os seus efeitos no património cultural, e nos elementos, actividades e dinâmicas tradicionais de cada comunidade local. O reconhecimento destes factores locais e o apoio à identidade, cultura e interesses da comunidade local devem sempre desempenhar um papel central na formulação das estratégias do turismo, particularmente nos países em desenvolvimento.
4. A contribuição activa do turismo para o desenvolvimento sustentável pressupõe necessariamente a solidariedade, o respeito mútuo e a participação de todos os actores implicados no processo, tanto públicos como privados, e deve basear-se em mecanismos de cooperação eficientes a todos os níveis: local, regional, nacional e internacional.
5. A conservação, protecção e manutenção do valor do património natural e cultural constitui um âmbito privilegiado para a cooperação. Esta atitude implica por parte de todos os responsáveis maiores responsabilidades na inovação cultural, tecnológica e profissional, o que exige também esforços no sentido de criar e desenvolver instrumentos de planeamento e gestão integrados.
6. Os critérios de qualidade orientados para a preservação do destino turístico e da capacidade de satisfação do turista, determinados conjuntamente com as comunidades locais e baseados no princípio do desenvolvimento sustentável, deverão ser objectivos prioritários na formulação de estratégias e projectos turísticos.
7. Para participar no desenvolvimento sustentável, o turismo deve assentar na diversidade de oportunidades oferecidas pela economia local, garantindo a sua plena integração e contribuindo positivamente para o desenvolvimento económico local.

8. Todas as opções de desenvolvimento turístico devem repercutir-se de forma efectiva na melhoria da qualidade de vida da população, ao promover o enriquecimento sócio-cultural de cada destino.

9. Os governos e autoridades competentes, com a participação das ONGs e das comunidades locais devem desenvolver acções orientadas para um planeamento integrado do turismo como contributo para o desenvolvimento sustentável.

10. Reconhecendo que a coesão social e económica entre os povos do mundo é um princípio fundamental para o desenvolvimento sustentável, é urgente promover medidas que permitam uma distribuição mais equitativa dos benefícios e custos do turismo. Isto implica a mudança dos padrões de consumo e a introdução de métodos de fixação de preços que permitam a internalização de custos ambientais.

11. Espaços ambiental e culturalmente vulneráveis, tanto agora como no futuro, deverão dar prioridade especial aos problemas de cooperação técnica e de ajuda financeira para o desenvolvimento do turismo sustentável. Igualmente deverá ser dado um tratamento especial a zonas degradadas por modelos de turismo obsoletos e de grande impacto.

12. A promoção de formas alternativas de turismo coerentes com os princípios do desenvolvimento sustentável, assim como o fomento da diversificação dos produtos turísticos, constituem uma garantia de estabilidade de médio e longo prazo. Para atingir este objectivo, é necessário assegurar e reforçar de forma activa a cooperação regional.

13. Os governos, a indústria turística, as autoridades e as ONGs responsáveis pelo turismo devem promover e participar na criação de redes abertas de investigação, difusão, informação e transferência de conhecimentos em matéria de turismo e tecnologias turísticas ambientalmente responsáveis.

14. A definição de uma política turística de carácter sustentável requer necessariamente o apoio e a promoção de sistemas de gestão turística ambientalmente compatíveis, de estudos de viabilidade que permitam a transformação do sector, assim como a implementação de projectos de desenvolvimento de programas de cooperação internacional.

15. A indústria turística, em colaboração com todos os organismos e ONGs relacioandas com o turismo, deverá conceber e promover acções específicas positivas e preventivas que garantam o desenvolvimento sustentável do turismo, estabelecendo programas que apoiem a execução de tais práticas. Deverão realizar um acompanhamento dos resultados alcançados, informar sobre os mesmos e promover o intercâmbio das suas experiências.

16. Deve ser dada particular atenção ao papel e às repercussões ambientais de transporte no turismo e ao desenvolvimento de instrumentos económicos desenhados para reduzir o consumo de energia não renovável e encorajar a reciclagem e a minimização dos resíduos nas instalações turísticas.

17. A adopção e implementação de códigos de conduta que favoreçam a sustentabilidade por parte dos principais actores que intervêm no turismo, principalmente a indústria, são fundamentais para o turismo poder ser uma actividade sustentável.

18. Deverão colocar-se em prática as medidas necessárias para sensibilizar e informar o conjunto de todas as partes implicadas na indústria turística, a nível local, regional, nacional e internacional, sobre o conteúdo e objectivos da Conferência de Lanzarote.

Fonte: OMT (1995)

APÊNDICE III

CÓDIGO PARA O TURISMO AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEL DA PATA

O código da PATA apela aos seus membros e parceiros industriais para:

- ? Adotar as práticas necessárias à conservação do ambiente, incluindo a utilização de recursos renováveis de uma forma sustentável e a protecção dos recursos não renováveis.
- ? Contribuir para a conservação de todo e qualquer *habitat* de fauna e flora e de qualquer sítio natural ou cultural que possa ser afectado pelo turismo.
- ? Encorajar as autoridades competentes a identificarem as áreas que se justifica conservar e determinar o nível limite de desenvolvimento, se algum, até ao qual podem ser desenvolvidas.
- ? Assegurar que os atributos da comunidade, valores culturais, crenças e costumes locais são tidos em consideração no planeamento de todos os projectos turísticos com ela relacionados.
- ? Assegurar que a avaliação ambiental é considerada na selecção dos locais para o desenvolvimento de projectos turísticos.
- ? Comprometer-se com todas as convenções relacionadas com o ambiente.
- ? Comprometer-se com todas as leis nacionais, regionais e locais relacionadas com o ambiente.
- ? Encorajar todos os intervenientes no sector do turismo a colaborarem com as políticas de planeamento local, regional e nacional e a participarem no processo de planeamento.
- ? Proporcionar a oportunidade à comunidade em geral de participar nas discussões e consulta às questões de planeamento turístico que possam afectar a indústria turística e a comunidade.
- ? Reconhecer a responsabilidade pelos impactos ambientais de todos os projectos e actividades relacionados com o turismo e tomar as medidas necessárias.
- ? Encorajar a realização de auditorias ambientais na indústria turística.
- ? Incentivar práticas ambientalmente responsáveis incluindo a gestão de resíduos, reciclagem e gestão energética.
- ? Sensibilizar todos os envolvidos, gestores e empregados, nos projectos e actividades turísticas para a consciencialização da importância dos princípios ambientais e de conservação da natureza.
- ? Apoiar a integração de princípios de sustentabilidade na educação, formação e planeamento.
- ? Encorajar uma compreensão por parte de todos aqueles envolvidos no turismo acerca das tradições locais, valores culturais e crenças e como estas se relacionam com o ambiente.
- ? Ajudar a sensibilizar os turistas das questões ambientais através da disponibilização de informação e interpretação adequadas.
- ? Estabelecer políticas ambientais específicas e linhas de orientação para os vários sectores da indústria turística.

Fonte: adaptado de Weaver & Oppermann (2000: 363)

APÊNDICE IV
PRINCÍPIOS DO PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO
DE UM TURISMO SUSTENTÁVEL

1. Integração do turismo nas políticas para o desenvolvimento sustentável

1.1. Estratégias nacionais

Assegurar que o turismo é planeado em sintonia com os objectivos económicos, sociais e ambientais, a nível nacional e local, assente numa estratégia nacional de turismo que considere os recursos ambientais e biodiversidade existentes, ao mesmo tempo que se integra nos planos de desenvolvimento sustentável nacionais e regionais.

1.2. Coordenação e cooperação

Promover a gestão e desenvolvimento do turismo assegurando a coordenação e cooperação entre os diversos agentes, autoridades e organizações envolvidos, e que as suas competências e responsabilidades sejam claramente definidas e complementares de forma a assegurar o desenvolvimento sustentável do turismo.

1.3. Gestão integrada

Coordenar a localização do uso do solo e regulamentar as actividades que prejudiquem os ecossistemas, pelo reforço e desenvolvimento de políticas e gestão integradas abrangendo todas as actividades, incluindo a Gestão Integrada das Zonas Costeiras.

1.4. Combater os conflitos existentes entre o uso de recursos e o turismo

Identificar e resolver os conflitos, potenciais ou actuais, existentes entre o turismo e outras actividades e a utilização de recursos numa fase inicial. Envolver todas as partes interessadas na concepção e desenvolvimento dos planos de gestão e promover a organização, infra-estruturas de apoio e reforço da capacidade necessária à implementação efectiva daqueles planos.

2. Desenvolvimento do turismo sustentável

O papel do planeamento

2.1. Planeamento para o desenvolvimento e ordenamento do território a nível regional e local

Preservar o ambiente, contribuir para a manutenção da qualidade da experiência dos visitantes e proporcionar benefícios às comunidades locais assegurando que o planeamento da actividade

turística é efectuado de acordo com os instrumentos de planeamento e ordenamento comuns às restantes áreas e com objectivos de curto, médio e longo prazo.

2.2. Estudos de Impacto Ambiental (EIA)

Antecipar os impactos ambientais através da realização de EIA para todos os projectos de desenvolvimento turístico, considerando os efeitos cumulativos do desenvolvimento de todo o tipo de actividades.

2.3. Medidas de planeamento

Assegurar que o desenvolvimento do turismo decorre no âmbito dos planos nacionais e locais do turismo e de outras actividades através da implementação efectiva de programas de capacidade de carga, sistemas de monitorização e gestão.

Enquadramento legal

2.4. Regulamentação

Promover a implementação do turismo sustentável no âmbito de um quadro legal que estabeleça níveis de uso do solo compatíveis com o desenvolvimento do turismo, infra-estruturas turísticas, gestão e investimento no turismo.

2.5. Níveis ambientais

Proteger o ambiente através do estabelecimento de padrões de qualidade ambiental, que vão no sentido de reduzir a poluição dos diferentes sectores, incluindo o turismo, e evitando o seu desenvolvimento em áreas consideradas desapropriadas para esse efeito.

2.6. Níveis regionais

Assegurar que o turismo e o ambiente são compatíveis a nível regional através da cooperação e coordenação entre os vários Estados, para estabelecer abordagens semelhantes no que se refere aos incentivos, políticas ambientais, planeamento e desenvolvimento integrado do turismo.

3. Gestão do turismo

3.1. Iniciativas da indústria

Assegurar compromissos de longo prazo no desenvolvimento e promoção do turismo sustentável, através do estabelecimento de parcerias e de iniciativas voluntárias por todos os sectores e partes

interessadas, incluindo iniciativas no sentido de dar às comunidades locais uma parte da propriedade e lucros obtidos com a actividade turística.

3.2. Monitorização

Assegurar uma correcta monitorização e acompanhamento da actividade turística para detectar problemas na sua fase inicial e possibilitar acções de prevenção de danos mais graves.

3.3. Tecnologia

Minimizar o uso de recursos, da poluição e resíduos utilizando e promovendo tecnologias ambientalmente mais limpas para o turismo e infra-estruturas associadas.

4. Condições de sucesso

4.1. Envolvimento de todas as partes interessadas

Promover o sucesso a longo prazo dos projectos turísticos pelo envolvimento de todos os *stakeholders*, incluindo a comunidade local, a indústria turística e o governo no desenvolvimento e implementação dos projectos turísticos.

4.2. Troca de informação

Promover a sensibilização do turismo sustentável e a importância da sua implementação proporcionando a troca de informação entre governos e *stakeholders* relativamente às melhores práticas de turismo sustentável e ao estabelecimento de redes de comunicação na implementação dos princípios associados. Promover uma melhor compreensão para reforçar as atitudes, valores e acções que sejam compatíveis com o desenvolvimento sustentável.

4.3. Capacidade de construção

Assegurar a efectiva implementação do turismo sustentável e dos princípios subjacentes através do desenvolvimento de programas de construção que contemplem o desenvolvimento e reforço dos recursos humanos e capacidades institucionais públicas, nos planos nacional e local, e no seio das comunidades locais, integrando considerações ambientais, humanas e ecológicas a todos os níveis.

Fonte: adaptado de UNEP (2002a)

APÊNDICE V

CÓDIGO DE CONDUTA DO WTTC

O WTTC recomenda as seguintes directrizes e questões que devem ser consideradas na definição das políticas de desenvolvimento das empresas de viagens e turismo e organismos governamentais:

- ? As empresas do sector turístico devem comprometer-se formalmente a desenvolver práticas turísticas compatíveis com o ambiente;
- ? Devem ser definidos e monitorizados objectivos para melhorar a prática ambiental das empresas;
- ? O compromisso ambiental assumido deve contemplar a globalidade da empresa;
- ? Devem ser encorajadas acções de formação e investigação com o objectivo de melhorar os programas ambientais a implementar;
- ? As empresas devem procurar implementar princípios ambientalmente responsáveis através de uma auto-regulamentação, tendo em conta que uma regulamentação nacional e internacional é inevitável.

Os programas de melhoria ambiental devem ser sistemáticos e abrangentes, devendo ter como objectivos:

- ? Identificar e manter a redução de impactos ambientais, especialmente no que se refere a novos projectos;
- ? Dar especial atenção às questões ambientais no que concerne aos processos de concepção, planeamento, construção e implementação;
- ? Ser sensível à conservação de áreas ambientalmente ameaçadas ou protegidas, espécies e potencial cénico e ao melhoramento da beleza paisagística sempre que possível;
- ? Desenvolver práticas de conservação de energia;
- ? Reduzir a produção de resíduos sólidos e reciclar;
- ? Implementar um programa de gestão de águas para abastecimento e de controlo de efluentes líquidos;
- ? Controlar e diminuir as emissões de poluentes atmosféricos;
- ? Monitorizar, controlar e reduzir os níveis de poluição sonora;

- ? Controlar e reduzir a utilização de produtos prejudiciais ao ambiente, como por exemplo o amianto, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis;
- ? Respeitar e apoiar objectos e lugares históricos e religiosos;
- ? Respeitar e apoiar os interesses das comunidades locais, incluindo o seu passado histórico, as suas tradições e cultura e desenvolvimento futuro;
- ? Considerar as questões ambientais como um factor chave no desenvolvimento global dos destinos turísticos.

Fonte: adaptado de Green Globe (2002c)

APÊNDICE VI
CÓDIGO DE CONDUITA DO *TOURISM CONCERN & WORLD WIDE FUND* – 1992

- ? Uso sustentável dos recursos;
- ? Redução do consumo e desperdícios excessivos;
- ? Preservação da diversidade natural, social e cultural;
- ? Integração do turismo no planeamento estratégico nacional e local;
- ? Suporte das economias locais;
- ? Envolvimento das comunidades locais;
- ? Cooperação entre todos os agentes envolvidos na actividade turística, incluindo a comunidade local;
- ? Formação ambiental dos recursos humanos do sector do turismo;
- ? Marketing responsável do turismo, fornecendo informação ambiental aos turistas;
- ? Promover a investigação e monitorização no sector.

Fonte: adaptado de Greenglobe (2002c)

APÊNDICE VII

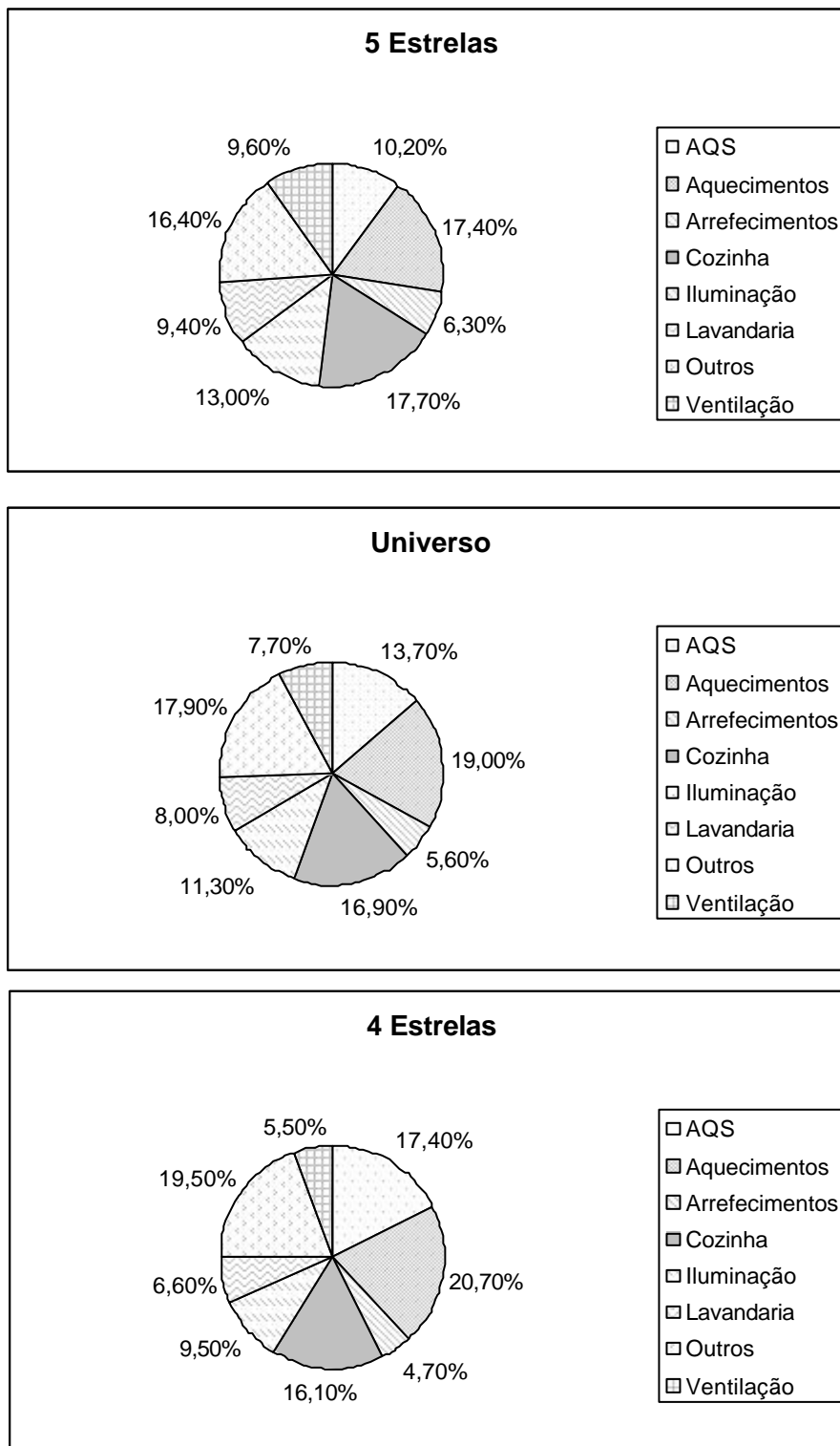
LISTA DE EMPRESAS PORTUGUESAS QUE ADERIRAM AO PROGRAMA GREEN
GLOBE 21

? Almaverde Village & Spa (A)	? Pestana Carlton Madeira Hotel (A)
? Belas Clube de Campo (A)	? Pestana Carlton Palace Hotel (A)
? Carvoeiro Golfe SA (A)	? Pestana Carlton Park Hotel (A)
? Dom Pedro Marina Hotel (A)	? Pestana Dom João II (A)
? Four Seasons Fairways (A)	? Pestana Delfim Hotel (A)
? Grupo Pestana (A)	? Pestana Levante Hotel (A)
? Hotel Quinta da Marinha Golf Conference Resort (A)	? Pestana Miramar Hotel (A)
? Hotel Vila Vita Parc (A)	? Pestana Palms Hotel (A)
? Lusotur Golfes SA (A)	? Pestana Porto Carlton Hotel (A)
? Lusotur SA (C)	? Pestana Village Hotel (A)
? Marina de Vilamoura SA (A)	? Portucale SA (A)
? Miltours Agência de Viagens e Turismo (A)	? Praia D'El Rey Golf & Country Club (A)
? Pestana Alvor Atlantic Aparthotel & Villas (A)	? Refugio Atlântico Exploração Hoteleira e Turística (A)
? Pestana Atlantic Bay Hotel (A)	? Região de Turismo do Algarve (A)
? Pestana Atlantic Gardens Hotel (A)	? Romantik-Hotel Vivenda Miranda (A)
? Pestana Atlantic Gardens Suite Hotel (A)	? Vilamoura Marinotel (A)
? Pestana Carlton Alvor Hotel (A)	? Zebra Safaris - Incentives and Adventure (A)

A – Filiação C - Certificação

Fonte: adaptado de Green Globe (2002d)

APÊNDICE VIII
UTILIZAÇÕES FINAIS DA ENERGIA NOS HOTÉIS DE 4 E 5 ESTRELAS EM PORTUGAL



Fonte: adaptado de DGE (1999)

APÊNDICE IX
POSSIBILIDADES DE TRIAGEM E GESTÃO DE RESÍDUOS PARA RECICLAGEM NA
INDÚSTRIA HOTELEIRA

Papel

Nem todos os tipos de papel são susceptíveis de serem reciclados, nomeadamente papel com restos de comida, sendo nos hotéis mais comum reciclar o proveniente dos escritórios ou revistas e jornais; por motivos de higiene, o pessoal de limpeza não deve efectuar a triagem dos cestos nos quartos; não devem ser colocados para reciclagem papéis tipo *post-it*, químicos, guardanapos e toalhas de papel, bases de copos em papel, papel absorvente...

Cartão

Deverá ser separado do papel e dobrado para reduzir o espaço ocupado e, em alguns países, em diferentes categorias; a outra solução possível é a devolução ao fornecedor para reutilização.

Vidro

A maioria das garrafas, jarros, bocais, frascos sem depósito podem ser reciclados, sendo importante que sejam retiradas as tampas ou cápsulas em cortiça, plástico ou metal; outro tipo de vidros não devem ser reciclados como é o caso de vidros de janelas, garrafas de vidro branco opaco, cristais, lâmpadas, porcelana, cerâmica, faiança, entre outros.

Plástico

Em muitos países existem programas de reciclagem para PET, mas os plásticos misturados constituem sempre um problema porque raramente existem programas de reciclagem que possam absorver todo o tipo de plásticos (seria necessária a sua separação por tipos de polímero); uma solução para as embalagens plásticas de champôs, sabonetes líquidos e outros é negociar com os fornecedores para que os recolham para reutilização.

Metal

Podem-se incluir latas de alumínio, cobre, bronze (incluindo utensílios de cozinha), móveis, guarnições e acessórios diversos.

Orgânico

Os resíduos orgânicos devem ser devidamente separados em diferentes recipientes para compostagem, tendo em atenção certos cuidados como, por exemplo, a separação dos ossos e espinhas que não devem ser compostados, bem como resíduos de jardinagem que contenham herbicidas ou pesticidas; deve ser armazenado em recipientes próprios já que em sacos de plástico pode atrair vermes.

Óleos de fritura usados

Não devem ser vertidos nos esgotos, através dos lava-loiças, ou com os resíduos habituais, já que correm o risco de se infiltrarem na natureza, mas sim recolhidos por empresas licenciadas para o efeito (depois de despejados em contentores específicos) e que os utilizam para outros fins; se assim não for, as canalizações correm o risco de ficar entupidas, produzindo cheiros desagradáveis; podem igualmente perturbar o correcto funcionamento das estações de tratamento de águas residuais.

Nota: Depois de fundido e incinerado, o óleo é utilizado de novo na indústria do sabão ou na produção de alimentos para animais; nunca devem ser misturados com óleos de automóveis, já que não têm todas as mesmas características (a menos que sejam preparados para esse efeito), nem se destinam todos ao mesmo tipo de reciclagem.

Tinteiros de impressoras

Compostos por elementos de plástico, de ferro e de alumínio, todos podem ser reciclados e nenhum deles é biodegradável; o *toner* contém pigmentos químicos fabricados a partir do cianeto, que é tóxico, sendo contudo um produto de alta tecnologia, que pode ser recuperado; deve ser identificada uma empresa que assegure a recolha.

Fonte: adaptado de IHEI (1996), ACCOR (1998), Webster (2000) e Twinshare (2002)

APÊNDICE X

CARACTERÍSTICAS DOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS NACIONAIS

Os **hotéis-apartamentos** caracterizam-se por possuírem essencialmente apartamentos como unidades de alojamento, dependendo a sua classificação da localização, qualidade das suas instalações, dos seus equipamentos e mobiliário e dos serviços que oferecem, nas categorias de 5, 4, 3, e 2 estrelas.

Relativamente às **estalagens**, estas são estabelecimentos hoteleiros instalados em um ou mais edifícios que, pelas suas características arquitectónicas, estilo de mobiliário e serviço prestado, estão integrados na arquitectura regional e dispõem de zona verde ou logradouro natural envolvente. A classificação em 5 ou 4 estrelas é feita atendendo à sua localização, às características do respectivo edifício e zona envolvente, assim como à qualidade das suas instalações, do seu equipamento e mobiliário e dos serviços que oferecem.

As **pensões** classificam-se atendendo à qualidade das suas instalações, do equipamento e mobiliário e dos serviços que oferecem nas categorias de albergaria e de 1^a, 2^a e 3^a.

Os **motéis** são estabelecimentos hoteleiros situados fora dos centros urbanos e na proximidade das estradas, constituídos por unidades de alojamento independentes com entradas directas do exterior e com um lugar de estacionamento privativo e contíguo à unidade de alojamento. Podem ser classificados em 3 ou 2 estrelas tendo em conta a qualidade das suas instalações, equipamentos e mobiliário e dos serviços que oferecem.

Por fim, as **pousadas** são estabelecimentos hoteleiros explorados pela ENATUR – Empresa Nacional de Turismo, S.A. e podem ser classificadas em pousadas históricas e regionais. As primeiras deverão estar instaladas em edifícios classificados como monumentos nacionais ou de interesse público e preencher os requisitos mínimos definidos para os hotéis de 4 estrelas. As pousadas regionais estão instaladas em edifícios classificados de interesse regional ou municipal ou ainda em edifícios que pela sua antiguidade, valor arquitectónico e histórico, sejam representativos de uma determinada época. Estas pousadas devem preencher os requisitos mínimos definidos para os hotéis de 3 estrelas.

Fonte: adaptado do Decreto Regulamentar nº 16/99, de 18 de Agosto

APÊNDICE XI

ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS DO SECTOR HOTELEIRO EM 2001

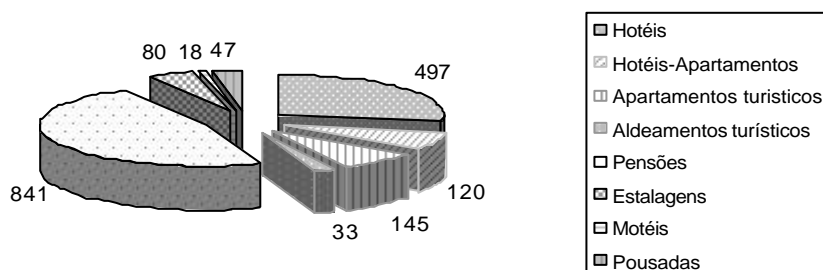
Segundo dados do INE (2002), em 31 de Julho de 2001, a capacidade de alojamento nos estabelecimentos hoteleiros foi de 228 665 camas, distribuídas por 1 781 estabelecimentos, equivalendo a uma variação homóloga positiva de 2,6%.

Quanto à concentração da oferta de alojamento, as regiões mais significativas foram o Algarve (37,9%), Lisboa e Vale do Tejo (23,5%), Região Norte (12,9%) e Região Autónoma da Madeira (11,6%).

A Região Autónoma dos Açores foi a que apresentou o maior aumento da capacidade disponível relativamente ao período homólogo (20,0%). Seguiram-se a Região Autónoma da Madeira (13,5%), o Norte (2,4%), o Algarve (1,2%) e Lisboa e Vale do Tejo (0,4%). Apenas o Alentejo e o Centro registaram decréscimos, de -1,6% e -0,3%, respectivamente.

Quanto ao tipo de estabelecimentos, os grupos que registam maior número de unidades são os das pensões e dos hotéis, com 841 e 497 unidades, respectivamente, seguidos dos apartamentos turísticos (145) e dos hotéis-apartamentos (120). Verificaram-se aumentos relativamente ao ano anterior no número de hotéis (2,9%), Estalagens (2,6%), Pousadas (2,2%) e Hotéis-Apartamentos (1,7%), enquanto que os motéis e as pensões apresentaram reduções de -5,3% e -2,4%, respectivamente.

Nº de estabelecimentos hoteleiros por tipo de estabelecimento, em 2001

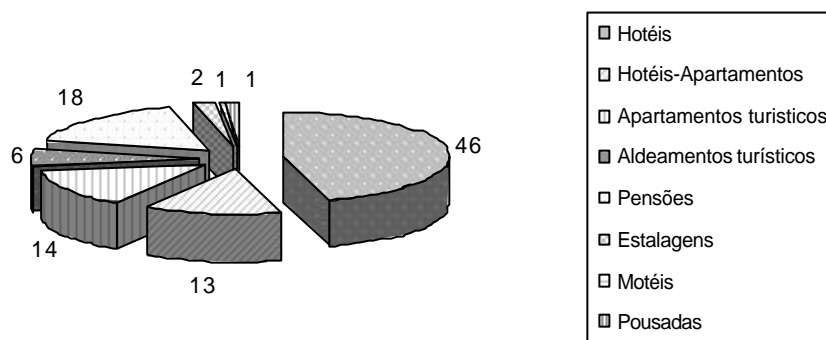


Fonte: INE (2002)

Note-se que, para efeitos estatísticos, o INE considera integrados nos estabelecimentos hoteleiros os aldeamentos e apartamentos turísticos, para além dos hotéis, hotéis-apartamentos, pensões, estalagens, motéis e pousadas.

A capacidade de alojamento em número de camas disponíveis atingiu o valor de 228 665, sendo cerca de 46% do total oferecido pelos hotéis, seguido das pensões (18%), apartamentos turísticos (14%) e hotéis-apartamentos (13%).

Estrutura da capacidade de alojamento segundo o tipo de estabelecimento, em 2001 (% de camas)



Fonte: INE (2002)

Relativamente às dormidas na hotelaria tradicional, no ano de 2001, estas atingiram os 33,6 milhões, representando uma variação homóloga ligeiramente negativa, de - 0,7%. As Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira apresentaram os maiores acréscimos relativamente ao total das dormidas (23,5% e 9,6%, respectivamente). No Continente, observaram-se acréscimos no Alentejo (6,2%) e no Norte (1,1%), tendo as restantes regiões revelado uma evolução negativa, com quebras de -4,6% no Algarve, -2,8% em Lisboa e Vale do Tejo e -2,2% no Centro.

As principais regiões de destino continuaram a ser o Algarve (41,4%), Lisboa e Vale do Tejo (22,7%) e a Região Autónoma da Madeira (16,2%).

No que respeita ao tipo de estabelecimento, as dormidas totais distribuíram-se preferencialmente pelos hotéis (49,6%), pelos hotéis-apartamentos (17,4%) e pelos apartamentos turísticos (13,8%). Relativamente a este indicador, verificaram-se acréscimos nas estalagens (8,4%), nos hotéis-apartamentos (3,2%) nas pousadas (2,2%) e nas pensões (1,5%). Nas restantes categorias

observaram-se reduções, as mais importantes das quais ocorreram nos apartamentos turísticos (-7,6%) e nos hotéis (-4,3%).

Os residentes em Portugal registaram 10 milhões de dormidas, o que se traduziu num aumento de 3,0% relativamente a 2000.

Os destinos de maior procura foram o Algarve (24,8%), Lisboa e Vale do Tejo (24,2%), o Norte (18,5%) e o Centro (14,1%). No entanto, o maior acréscimo nas dormidas dos residentes verificou-se na Região Autónoma da Madeira (16,7%), seguida do Alentejo (11,2%) e do Algarve (4,8%).

As dormidas dos estrangeiros não residentes atingiram os 23,6 milhões, representando um decréscimo de -2,2%, quando comparadas com as do ano anterior. Os principais mercados emissores foram o Reino Unido, a Alemanha, a Espanha, os Países Baixos, a França e a Itália, que totalizaram 73,4% das dormidas de estrangeiros não residentes. Relativamente a estes mercados, verificaram-se aumentos nas dormidas de residentes em França (4,5%), Espanha (3,8%), Reino Unido (1,6%) e Itália (0,3%). Apenas a Alemanha e os Países Baixos apresentaram decréscimos, de -9,6% e -3,2%, respectivamente.

As dormidas de residentes no Reino Unido ascenderam aos 7,3 milhões, correspondendo a 21,7% das dormidas totais. Por regiões, manteve-se a preferência pelo Algarve (68,1%) e a Região Autónoma da Madeira (21,2%). Do total das dormidas dos ingleses, 40,7% ocorreram nos hotéis, 24,8% nos apartamentos turísticos e 20,7% nos hotéis-apartamentos.

Os residentes na Alemanha originaram 4,5 milhões de dormidas, representando 13,5% do total. Estas dormidas repartiram-se preferencialmente pelos hotéis (50,2%), pelos hotéis-apartamentos (19,2%) e pelos apartamentos turísticos (11,4%). As regiões de maior procura pelos turistas alemães foram o Algarve (54,2%), a Região Autónoma da Madeira (27,6%) e Lisboa e Vale do Tejo (12,9%).

As dormidas dos residentes em Espanha (1,9 milhões) representaram 5,7% do total. Os espanhóis revelaram preferência pela região de Lisboa e Vale do Tejo (54,1%), seguindo-se o Norte (14,8%) e o Algarve (13,3%). A maior parte destas dormidas (73,4%) ocorreu nos hotéis.

Os residentes nos Países Baixos contribuíram com 1,8 milhões de dormidas, com um peso de

5,2% relativamente ao total. A grande maioria destes turistas (71,0%) elegeram o Algarve como principal região de destino, seguindo-se a Região Autónoma da Madeira (11,4%) e Lisboa e Vale do Tejo (11,2%). Os apartamentos turísticos, os hotéis e os hotéis-apartamentos detiveram, respectivamente, 29,4%, 26,6% e 25,9% do total das dormidas deste mercado.

Os residentes em França originaram cerca de um milhão de dormidas (3,1% do total), que se distribuíram principalmente pelos hotéis (62,3%), pelos hotéis apartamentos (15,8%) e pelas pensões (11,9%). A procura turística por parte dos franceses concentrou-se em Lisboa e Vale do Tejo (39,5%) e Região Autónoma da Madeira (25,3%).

Os turistas provenientes da Itália escolheram como principais destinos Lisboa e Vale do Tejo, o Norte e o Algarve, regiões que significaram respectivamente 63,4%, 11,7% e 10,3% do total das dormidas. Estes turistas originaram 799 mil dormidas representando 2,4% do total. Os italianos demonstraram uma clara preferência pelos hotéis, que concentraram 77% das suas dormidas.

Em 2001, as receitas totais na hotelaria tradicional atingiram os 281,6 mil milhões de escudos, representando uma variação homóloga positiva de 2,7%.

Fonte: adaptado de INE (2002)

APÊNDICE XII**QUESTIONÁRIO ÀS UNIDADES HOTELEIRAS**

ENTREVISTA RELATIVA AO DESEMPENHO AMBIENTAL DOS HOTEIS E ADAPTAÇÃO INSTITUCIONAL

CARACTERIZAÇÃO GERAL DA UNIDADE

Nome do hotel	
Independente ou Cadeia	
Categoria *	
Localização	
Nome do entrevistado	
Cargo	
Contacto	
Nº Quartos	
Hospedes/Ano	
Nacionalidade	
Nº Empregados	
Ano de construção	
Departamentos (organigrama)	

I – POLÍTICA E GESTÃO AMBIENTAL DA EMPRESA

1 - Existe uma política ambiental definida (ao nível da cadeia ou unidade)? Em caso afirmativo:

1.1 - É reconhecida pela Administração?

1.2 - É comunicada aos funcionários/clientes/fornecedores?

2 – Existe um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implementado ou a implementar?
Em caso afirmativo, quais os principais motivos subjacentes?

- 2.1 – económicos
- 2.2 – comerciais
- 2.3 – éticos
- 2.4 – regulamentação
- 2.5 – outros

II – RECONHECIMENTO DA QUALIDADE AMBIENTAL

1 - O hotel é membro de alguma organização/associação ambiental ou participa em iniciativas ambientais? (ex: membro do IHEI, outros...)

2 – Já recebeu prémios de distinção do seu desempenho ambiental? Quais?

3 – Tem algum certificado de qualidade ou de ambiente? Qual?

III - RESPONSABILIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

- 1 – Existe um responsável só pelas questões ambientais ou alguém que acumule com outras funções?
- 2 - Que implicações se verificam ao nível organizacional na adopção de práticas ambientais no hotel? Está implícita uma reestruturação interna e uma reafecção de recursos?
- 3 – São desenvolvidas acções de formação profissional para os RH do hotel na área ambiental?
- 4 - Nas negociações com fornecedores são considerados critérios ambientais?
- 5 – Está identificada e é cumprida a legislação ambiental?

IV - COMUNICAÇÃO INTERNA

- 1 – É feito algum registo do desempenho ambiental do hotel?
- 2 – É comunicada informação ambiental do hotel aos empregados, hóspedes e fornecedores?

V - MARKETING

- 1 – São efectuados inquéritos e troca de informações com os clientes acerca do nível de satisfação relativo ao desempenho ambiental do hotel?
- 2 - Qual a sensibilidade dos hóspedes do hotel para aderirem a medidas ambientais que venham a ser implementadas?
- 3 – Qual a importância dada pelos hóspedes do hotel a práticas ambientais adoptadas? Poderão constituir critério de selecção relativamente a outros que não o fazem?
- 4 – O desempenho ambiental do hotel é utilizado como ferramenta de Marketing? De que forma?

VI - HÓSPEDES

- 1 – São disponibilizados aos hóspedes meios para minimizar impactes ambientais? Quais?
 - 1.1. – Triagem de resíduos sólidos
 - 1.2. Minimização do consumo de água e energia (electricidade, ar condicionado...)
 - 1.3. Outros
- 2 – São efectuadas alterações ao serviço de forma a reduzir impactes ambientais? (redução da frequência de troca de roupa de cama e casa de banho, procedimentos de limpeza mais eficientes, ... ?)

VII – Para cada um dos domínios de acção ambiental mais relevantes*, que iniciativas ou acções já estão em curso e em que casos concretos (exemplos)?

Domínio ambiental 1
Acções em curso

Domínio ambiental 2
Acções em curso

Domínio ambiental 3
Acções em curso

Domínio ambiental 4
Acções em curso

Domínio ambiental 5
Acções em curso

Domínio ambiental 6
Acções em curso

*** I - CONSERVAÇÃO DA ENERGIA; II - GESTÃO DO CONSUMO DE ÁGUA E DE EFLUENTES LÍQUIDOS ; III – GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS; IV – AR; V – RUÍDO; VI - MATÉRIAS PRIMAS, PRODUTOS, EQUIPAMENTOS; VII - TRANSPORTES E ACESSIBILIDADES; VIII - ENQUADRAMENTO PAISAGÍSTICO E PATRIMÓNIO CONSTRUÍDO; IX - RELAÇÃO COM COMUNIDADE LOCAL**

APÊNDICE XIII
QUESTIONÁRIO DO OPERADOR TUI APLICADO ÀS UNIDADES HOTELEIRAS
ANUALMENTE

TUI GROUP

1) Tratamento de esgotos regulamentado?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Cumprimento dos valores limite nacionais referentes à qualidade dos esgotos. <input type="checkbox"/> Eliminação através de instalação municipal de tratamento de águas residuais: <input type="checkbox"/> Mecânica <input type="checkbox"/> Biológica <input type="checkbox"/> De 3 níveis <input type="checkbox"/> Eliminação através de instalação de tratamento de águas residuais própria: <input type="checkbox"/> Mecânica <input type="checkbox"/> Biológica <input type="checkbox"/> De 3 níveis <input type="checkbox"/> Tanque séptico / Fossa drenada com eliminação municipal
2) Medidas para conseguir economizar água?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Mudança de roupa variável <input type="checkbox"/> WC – Teclas para economizar água <input type="checkbox"/> Limitador de fluxo <input type="checkbox"/> Torneiras misuradoras com sensor <input type="checkbox"/> 2º Circuito de água (para água industrial, água do mar ou água da chuva) <input type="checkbox"/> Irrigação do jardim com água industrial depurada
3) Abastecimento de água	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Abastecimento municipal <input type="checkbox"/> Instalação de dessalinização de água do mar % <input type="checkbox"/> Água subterrânea % <input type="checkbox"/> Abastecimento próprio <input type="checkbox"/> Instalação de dessalinização de água do mar % <input type="checkbox"/> Água subterrânea %
4) Gestão do lixo regulamentada	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Renúncia de embalagens de doses / Embalagens não recuperáveis <input type="checkbox"/> Utilização de garrafas recuperáveis <input type="checkbox"/> Utilização de recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade <input type="checkbox"/> Outros: <hr/> <input type="checkbox"/> Separação do lixo <input type="checkbox"/> Papel <input type="checkbox"/> Plástico <input type="checkbox"/> Metal <input type="checkbox"/> Compostagem <input type="checkbox"/> Reciclagem <input type="checkbox"/> Recolha e eliminação de lixo especial: <input type="checkbox"/> Óleo velho <input type="checkbox"/> Baterias <input type="checkbox"/> Outros: <hr/> <input type="checkbox"/> Não

5) Medidas energéticas?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sistema de gestão de energia <input type="checkbox"/> Lâmpadas economizadoras de energia <input type="checkbox"/> Interruptor geral para os quartos de hóspedes <input type="checkbox"/> Contactos interruptores para o ar condicionado <input type="checkbox"/> Aproveitamento de energias regeneradas: <input type="checkbox"/> Energia solar <input type="checkbox"/> Energia fotovoltaica <input type="checkbox"/> Energia eólica <input type="checkbox"/> Biogás <input type="checkbox"/> Recuperação de calor
6) Controlos regulares de higiene	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Água potável <input type="checkbox"/> Medidas de prevenção da legionella Quais medidas? <hr/> <input type="checkbox"/> Cozinha <input type="checkbox"/> Câmaras e armazéns frigoríficos <input type="checkbox"/> Géneros alimentares <input type="checkbox"/> Piscinas <input type="checkbox"/> Ar condicionado <input type="checkbox"/> Controlos de higiene (por ex. HACCP) Frequência?
7) Gestão do ambiente?	<input type="checkbox"/> Não	<hr/> Por intermédio de quem? <hr/>
8) Medidas regulares de consumo?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Encarregado do ambiente Nome e função: <hr/> <input type="checkbox"/> Comissão ambiental <input type="checkbox"/> Formação dos colaboradores <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Consumo de água por hóspede e pernoita:.....litros Consumo de energia por hóspede e pernoita:Kwh Consumo de diesel/hóspede/pernoita:litros Fuel oil/hóspede/pernoita:litros Consumo de gás hóspede/pernoita:m ³ Percentagem de energia regenerada no consumo de energia total:% Volume de lixo por hóspede/pernoita:Kg
9) Política de compras orientada pelo ambiente?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Preferência por produtos regionais <input type="checkbox"/> Produtos provenientes de cultura biológica controlada
10) Utilização de detergentes biodegradáveis?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Preferencialmente (> 50%) <input type="checkbox"/> Exclusivamente
11) Medidas de protecção contra os ruídos?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Isolamento dos quartos <input type="checkbox"/> Isolamento dos geradores <input type="checkbox"/> Isolamento das discotecas

		<input type="checkbox"/> Ar condicionado com amortecimento de ruídos <input type="checkbox"/> Zona sem automóveis <input type="checkbox"/> Amortecimento do trânsito
12) Utilização de produtos para protecção fitossanitária e pesticidas?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Biológicos Que produtos? <hr/> <input type="checkbox"/> Químicos Que produtos? <hr/>
13) Qualidade da praia e da água do mar?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Praia do hotel assinalada com a “bandeira azul” <input type="checkbox"/> Limpeza regular da praia feita pelo hotel <input type="checkbox"/> Acções de Clean-up na praia <input type="checkbox"/> Limpeza regular da praia feita pelo município
14) Manutenção de animais no terreno?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Cães <input type="checkbox"/> Gatos <input type="checkbox"/> Outros <hr/> <input type="checkbox"/> Medidas de castração / esterilização <input type="checkbox"/> Controlos veterinários regulares
15) Comunicação ambiental	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Informação aos hóspedes <input type="checkbox"/> Conduta ambiental e excursões <input type="checkbox"/> Apoio dos projectos ambientais: <input type="checkbox"/> Financeiro <input type="checkbox"/> Com colaboração activa Qual? <hr/> <input type="checkbox"/> Cooperação com organizações ambientais Quais? <hr/>
16) Distinções ambientais, selos de qualidade?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	Quais e quando? <hr/> <hr/> <hr/>
17) Certificações?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> ISO 14 001 válido de : a: <input type="checkbox"/> EMAS válido de : a: <input type="checkbox"/> Green Globe 21 válido de : a:
18) Informação adicional em anexo?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Brochuras <input type="checkbox"/> Videos <input type="checkbox"/> CDs <input type="checkbox"/> Fotos <input type="checkbox"/> Outros: <hr/> <input type="checkbox"/> Não

Fonte: cedido pelo Hotel D. João II – Grupo Pestana

ANEXOS

ANEXO I
POLITICA AMBIENTAL DOS HOTÉIS ENTREVISTADOS

Marinotel
Vila Vita Parc
Jardim Atlântico
Sofitel (Hotéis Accor)
Dom henrique



O Tivoli Marinotel promove a melhoria contínua das suas operações, de forma a exceder a expectativa dos clientes, prevenir a poluição e minimizar o impacte ambiental.

Assume o compromisso de gerir correctamente os resíduos e garantir a gestão adequada dos recursos naturais, nomeadamente, água e energia.

Incentiva a formação e a participação dos seus clientes internos, com vista a melhorar a qualidade interna dos serviços prestados.

Implementa um sistema de autocontrolo, de modo a promover a higiene e a segurança alimentar.

Divulga a política junto de todos os clientes internos, parceiros de negócio e ao público em geral de forma a que a mesma seja compreendida e implementada, respeitando as normas ISO 9000:2000, ISO 14001 e a legislação aplicável.

Data 05/09/2001

A Administração

A Direcção Geral



Fonte: Marinotel



Fonte: Vila Vita Parc



Política Ambiental

Com a sua abertura, em 1993, o Hotel Jardim Atlântico procurou adoptar uma postura que garantisse o respeito e a divulgação da riqueza ambiental do meio em que se encontra inserido.

A sua localização geográfica, afastado dos principais centros populacionais, bem como a proximidade para com o Parque Natural da Madeira, reforçaram ainda mais a nossa preocupação ambiental.

A nossa política reflecte a preocupação de envolver os nossos colaboradores, promovendo acções de formação por forma a todos desempenharem as suas tarefas de um modo sustentável.

Nos nossos procedimentos asseguramos o cumprimento da legislação ambiental em vigor e estamos preparados para cumprir para com a legislação futura, assim como prevenir a poluição de forma a assegurar a melhoria contínua do nosso desempenho ambiental. Para além dos requisitos legais, o Hotel Jardim Atlântico compromete-se a seguir outros requisitos ambientais, nomeadamente os estabelecidos pelo Green Globe e pelo operador turístico TUI.

É também importante para nós a integração com a comunidade, desenvolvendo esforços no sentido de potenciar a comunicação e a participação de entidades e organismos externos nas diversas iniciativas do Hotel.

Simultaneamente envolvemos todos os nossos fornecedores no cumprimento dos nossos próprios objectivos ambientais, procurando desta forma transferir a nossa preocupação ambiental.

Também os utilizadores do Hotel Jardim Atlântico são convidados a participar na utilização eficiente e sustentável dos recursos naturais e energia, integrando as suas acções nos restantes procedimentos de gestão interna da unidade.

Presidente do Conselho de Administração

Maio de 2002

Fonte: Hotel Jardim Atlântico

Carta Ambiental dos Hotéis Accor

O nosso hotel preocupa-se com o Ambiente e pratica as seguintes medidas:



Gestão dos resíduos e Reciclagem

- 1 - Organizamos a recolha selectiva do papel de escritório, jornais e revistas, para a respectiva reciclagem.
- 2 - Organizamos a recolha selectiva dos cartões, para a respectiva reciclagem.
- 3 - Organizamos a recolha selectiva do vidro, para a respectiva reciclagem.
- 4 - Organizamos a recolha selectiva dos tinteiros das impressoras e das fotocopiadoras, para a respectiva reciclagem.
- 5 - Organizamos a recolha selectiva dos óleos de fritura usados, para a respectiva reciclagem.
- 6 - Damos prioridade à utilização de papel reciclado.



Controlos técnicos

- 7 - Realizamos um auto-controlo do consumo de energia.
- 8 - Realizamos um auto-controlo do consumo da água.
- 9 - O nosso hotel foi declarado isento de riscos resultantes do amianto.



Arquitectura e Paisagem

- 10 - Respeitamos a Carta Estética do Grupo Accor referente às insígnias e à pré-sinalização do nosso hotel.
- 11 - Mantemos em boas condições e valorizamos os espaços verdes do nosso hotel.
- 12 - Plantamos pelo menos uma árvore, anualmente, nas imediações do hotel.



Sensibilização e Formação

- 13 - Todos os membros do pessoal participam, pelo menos uma vez por ano, numa reunião de sensibilização sobre a nossa política de protecção ambiental.
- 14 - Somos sócios de uma associação ou colectividade, no âmbito de uma acção em prol do ambiente.
- 15 - Informamos os nossos clientes sobre as medidas levadas a cabo no nosso hotel na defesa do ambiente.

POLÍTICA AMBIENTAL DO HOTEL DOM HENRIQUE

O Hotel tem responsabilidades, deveres e obrigações para uma melhor preservação do ambiente tendo assim definido uma política ambiental que se baseia nos seguintes **4 pontos prioritários**:

1. Sensibilizar o pessoal para a responsabilidade que o hotel tem como poluidor, ou como agente para uma maior contribuição que vise um planeta mais verde.

Fomentar nos colaboradores o espírito de uma permanente preocupação no que respeita a agressões ambientais.

1. Seleccionar, mentalizar e colaborar com fornecedores que tenham ou passem a ter preocupações ambientais.

2. Encorajar os clientes a respeitarem o meio ambiente.

3. Diminuir a produção de lixos, reutilizar ou reciclar sempre que possível as matérias primas que utilizamos.

Quatro áreas deverão estar sempre presentes durante o desempenho das suas actividades para que possa ser também um interlocutor muito válido na construção de um planeta cada vez mais verde.

ÁGUA – Utilize-a o mais regradamente possível.

LIXO – Procure uma cada vez menor produção de lixo e encaminhe-o e deposite-o sempre nos lugares próprios.

RUÍDOS – Esteja atento(a) e alerta para ruídos que se estejam a produzir e não sejam nem habituais nem aconselháveis.

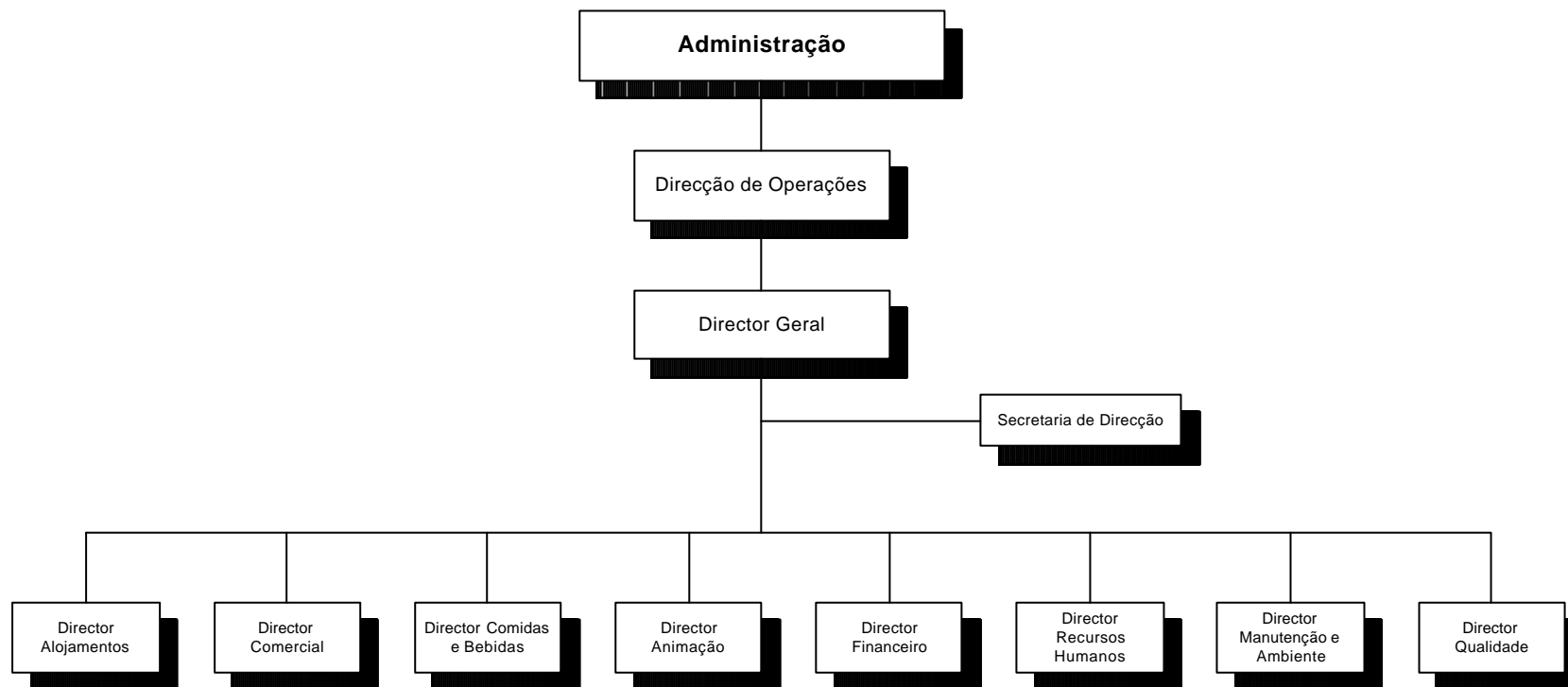
QUALIDADE DO AR – Alerta sempre que se aperceba de que se está a produzir ou a criar situações que prejudiquem a qualidade do ar.

Fonte: Hotel Dom Henrique – Manual de Boas Vindas

ANEXO II
ORGANIGRAMAS DOS HOTÉIS ENTREVISTADOS

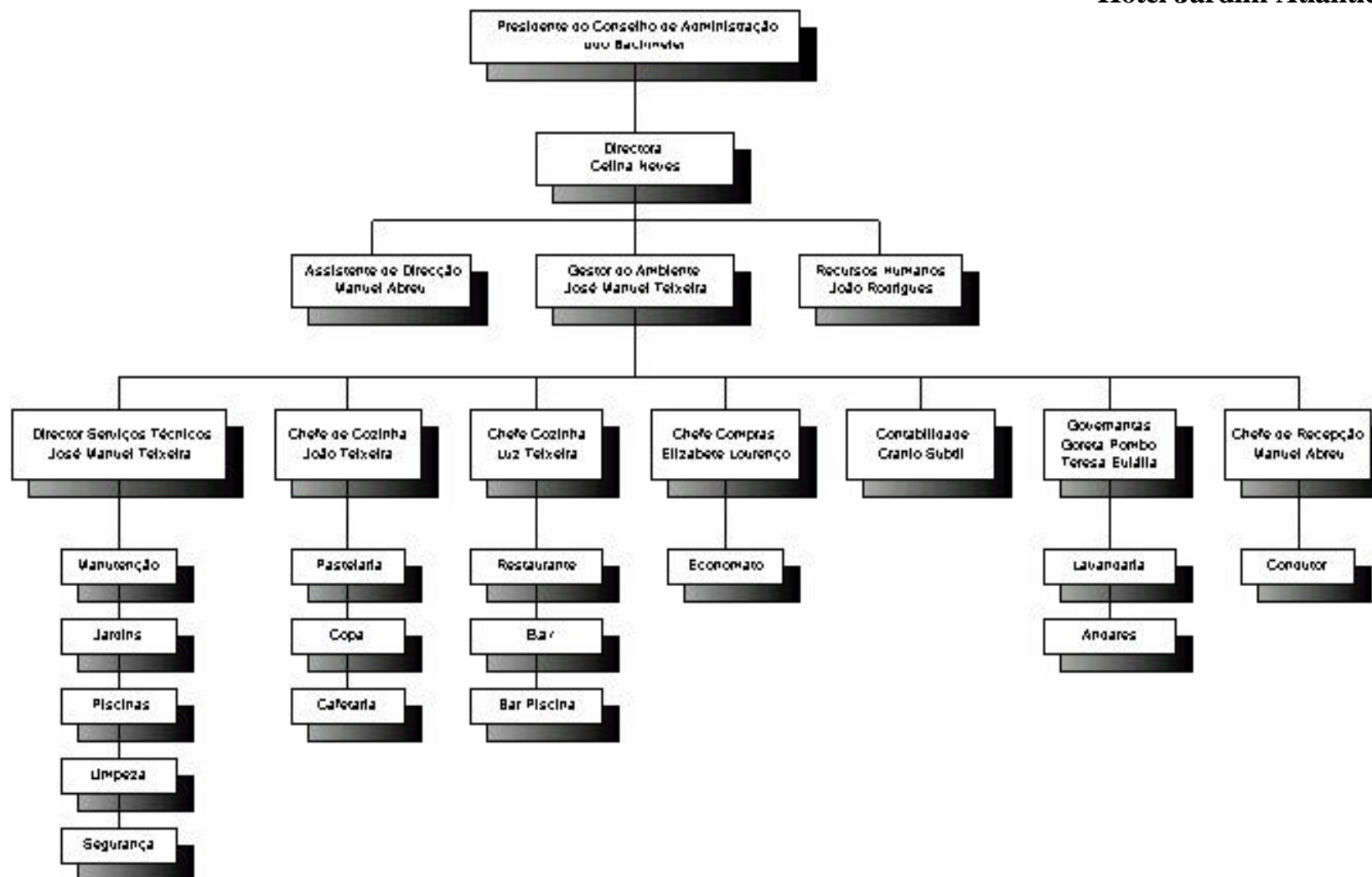
Marinotel
Jardim Atlântico
Sofitel
Quinta do Lago
Dom henrique

Marinotel



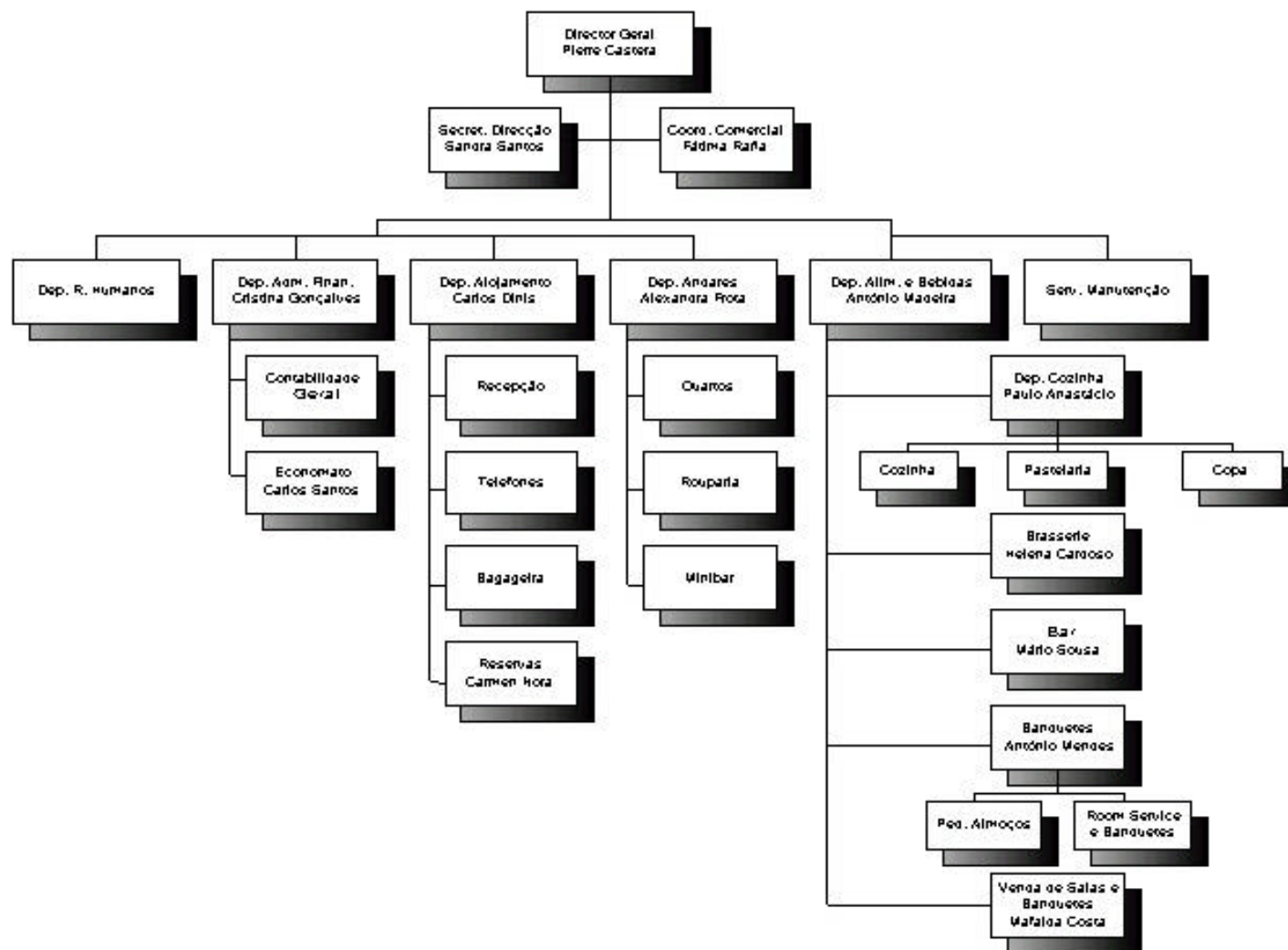
Fonte: Tivoli Marinotel

Hotel Jardim Atlântico



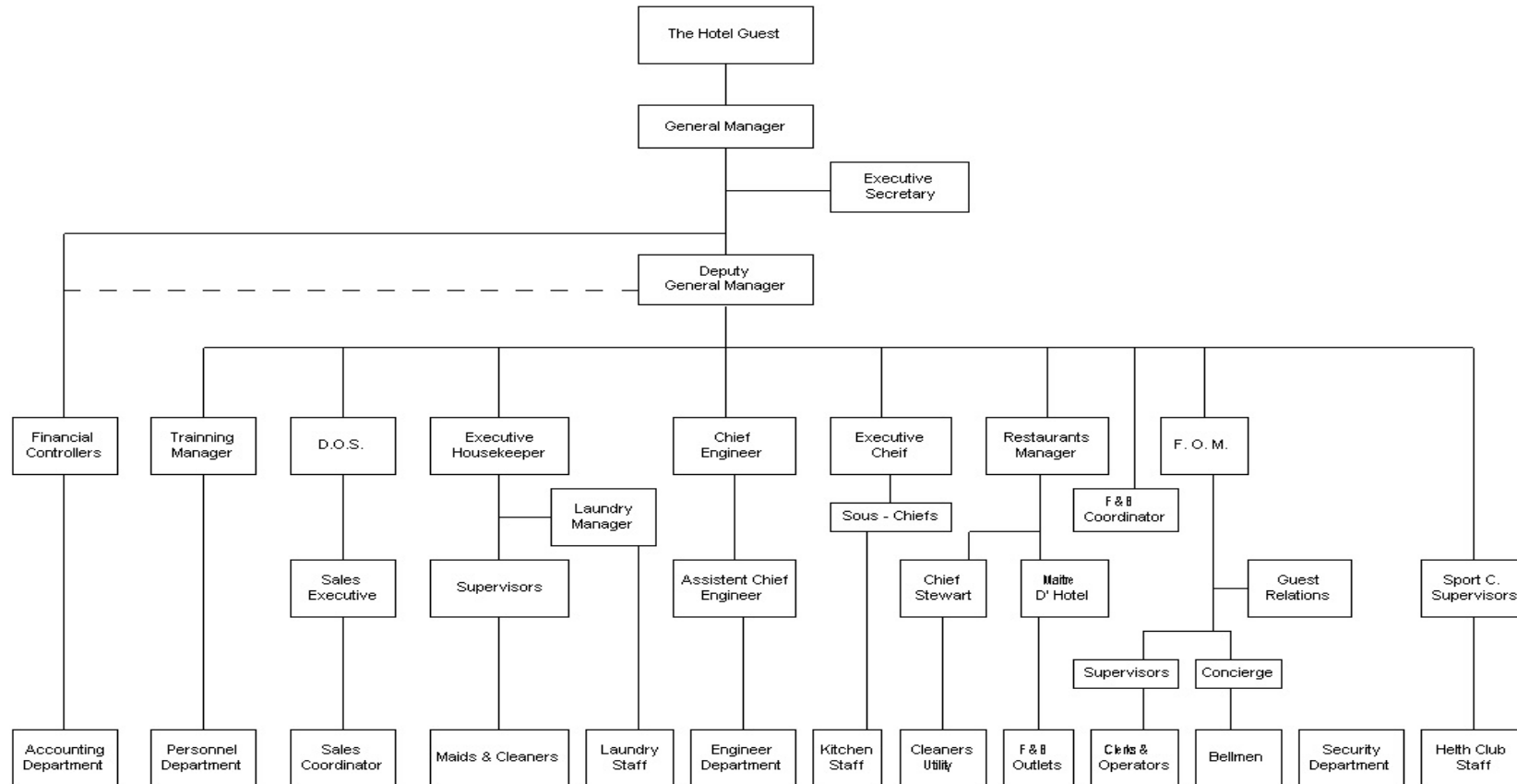
Fonte: Hotel Jardim Atlântico

Sofitel



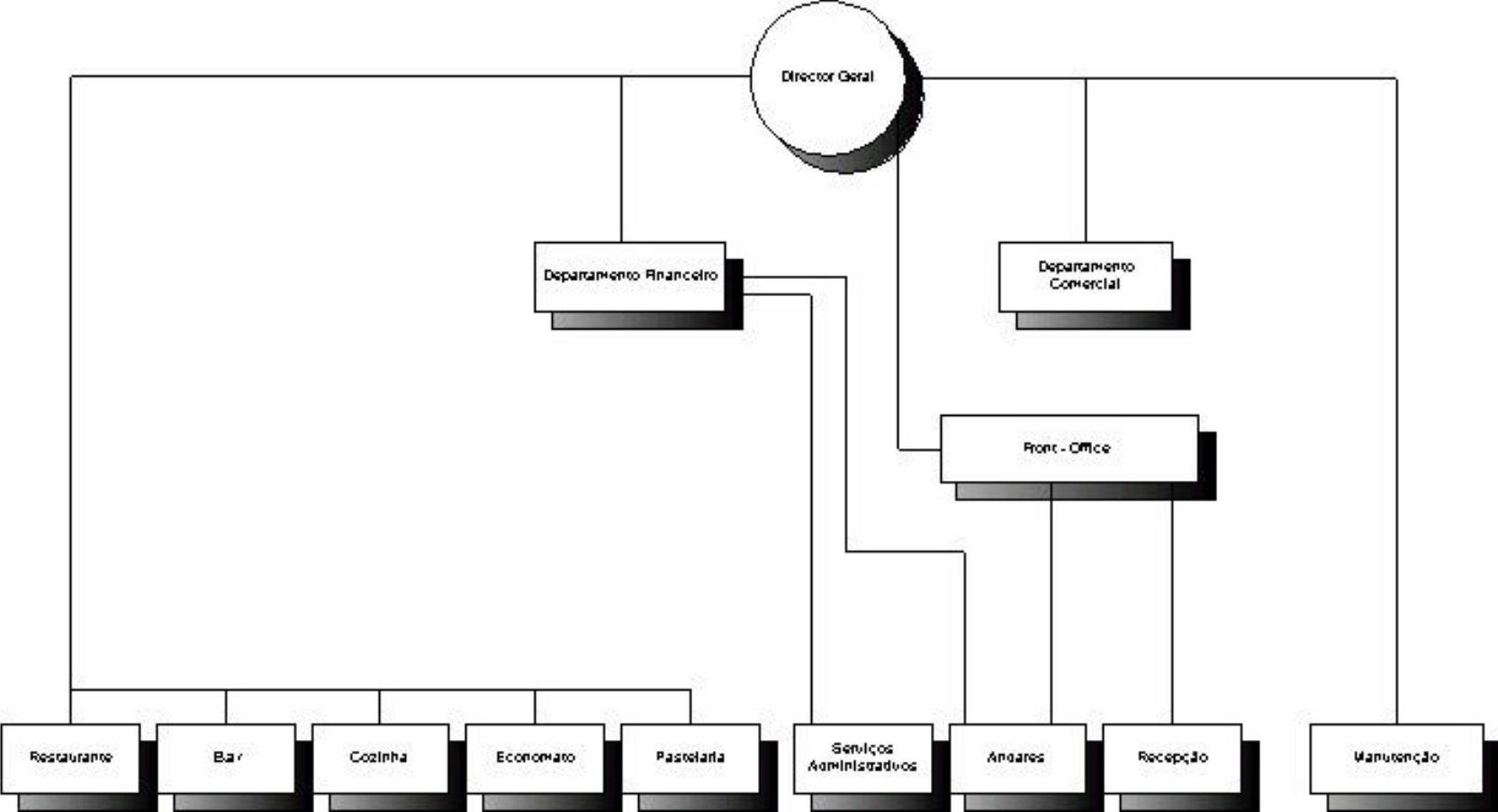
Fonte: Hotel Sofitel

Hotel Quinta do Lago



Fonte: Hotel Quinta do Lago

Hotel Dom Henrique



Fonte: Hotel Dom Henrique – Manual de Boas Vindas

BIBLIOGRAFIA

- Accor (1998). “Guia ambiental do hoteleiro”. [Documento interno da cadeia internacional de hotéis Accor]
- ADENE / DGE / INETI (2001). “Água Quente Solar para Portugal”. URL: http://www.dge.pt/arquivo/publicacoes/brochura_agua.pdf [conferido: 17/02/03]
- Almeida, J. F., Garcia, J. L., Lima, A. V., Nave, J. G., Schmidt, L. (2000). *Os Portugueses e o Ambiente: I Inquérito Nacional às Representações e Práticas dos Portugueses sobre o Ambiente*. Oeiras: Celta Editora.
- Assembleia da República (1987). *Lei nº 11/87, de 7 de Abril*. Lei de Bases do Ambiente, Diário da República – Série I, nº 81. Lisboa: AR.
- ATL - Associação de Turismo de Lisboa (2000). *Programa de Acção Estratégico para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Lisboa: Revisão da experiência internacional em matéria de política, estratégia e objectivos de desenvolvimento turístico sustentável* – Relatório Final. Lisboa: UNL-FFCT. [Documento não publicado]
- ADHP - Associação dos Directores de Hotéis de Portugal (2000). “Certificação no Turismo - ‘O senhor que se segue’”. DIRHOTEL - Revista da Associação dos Directores de Hotéis de Portugal, Jul/Ago: 34-36.
- ADHP - Associação dos Directores de Hotéis de Portugal (2001a). “Hotelaria Nacional – Iniciativas ambientais à medida de cada um”. DIRHOTEL - Revista da Associação dos Directores de Hotéis de Portugal, Mai/Jun: 34-39.
- ADHP - Associação dos Directores de Hotéis de Portugal (2001b). “Sistemas de Gestão Ambiental”. DIRHOTEL - Revista da Associação dos Directores de Hotéis de Portugal, Mai/Jun: 40-41.
- AEP – Associação Empresarial de Portugal (2001). *Seminário – Novas Estratégias para o Turismo*. Porto: Associação Empresarial de Portugal: 99-212.
- British Airways (2002). “Annual Environmental Report”. URL: <http://www.british-airways.com> [conferido: 30/12/2002]
- Boniface, C. & Cooper, C. (2001). *World Wide Destinations – The Geography of Travel and Tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

- Buckley, R. C. (2001). "Turnover and Trends in Tourism Ecolabels". In: Font, X. & Buckley, R.C. (eds). *Tourism Ecolabelling Certification and Promotion of Sustainable Management*. Wallingford: CABI Publishing: 189-212.
- Buckley, R. C. (2002). "Tourism Ecolabels". *Annals of Tourism Research*, 29 (1): 183-208.
- Cater, E., Goodall, B. (1992). "Must Tourism Destroy its Resource Base?". In: France, L. (Ed). *The Earthscan Reader in Sustainable Tourism*. London: Earthscan: 85-89.
- Clarke, J. (1997). "A framework of approaches to sustainable tourism". *Journal of Sustainable Tourism*, 5 (34): 224-233.
- Cunha, L. (1997). *Economia e Política do Turismo*. Alfragide: McGraw-Hill.
- DGA - Direcção Geral do Ambiente (2001a). "PNAC – Estudos de Base para a Fundamentação do Programa - Versão 2001 para Discussão Pública". URL: <http://195.22.0.189/pnac/index.html> [conferido: 17/02/03]
- DGA – Direcção Geral do Ambiente (2001b). "PNAC – Versão 2001 para Discussão Pública". URL: <http://www.iambiente.pt/docs/5026/pnac2.pdf> [conferido: 17/02/03]
- DGE – Direcção Geral de Energia (1999). *Condições de Utilização de Energia e de Segurança dos Principais Equipamentos Energéticos na Hotelaria – Relatório Síntese*. Amadora: CCE.
- DGE (2001). "Eficiência Energética e Energias Endógenas". URL: http://www.dge.pt/arquivo/publicacoes/Programa_E4.pdf [conferido: 17/02/03]
- DGE - Direcção Geral da Energia (2002). *Despacho nº 3157/2002, de 11 de Janeiro*. Diário da Republica – SÉRIE II, nº 34. Lisboa: DGE.
- DGE (s.d.). "iluminação eficiente em hotéis e pousadas – as melhores tecnologias disponíveis". s.l. s.e. [folheto informativo]
- DGT – Direcção Geral de Turismo (1994). *O impacte socioeconómico e ambiental das actividades turísticas – contributos para uma avaliação integrada*. Relatório Final de um projecto do Centro Interdisciplinar de Estudos Económicos (CIDECE) e do Centro de Estudos de Planeamento e Gestão do Ambiente (CEPGA) apresentado à DGT. Lisboa: FCT-UNL. [Documento não publicado]

- DGT (2001). *O Turismo em 2000*. Lisboa: DGT.
- Douglas, N., Douglas, N., Derret, R. (2001). *Special Interest Tourism*. Milton: John Wiley & Sons Australia.
- ECOTRANS (2002). “Eco-Labels and Awards”. URL:
<http://www.eco-tip.org/Eco-labels/ecolabels.htm> [conferido: 30-12-2002]
- EEA – European Environment Agency (1999). *Tourism and the Environment at European Level*. Copenhagen: European Environment Agency.
- EMAS (2002). “Guidance Documents”. URL:
http://europa.eu.int/comm/environment/emas/documents/guidance_en.htm [conferido 30-12-02]
- Enz, C., Siquaw, J. (1999). “Best hotel environmental practices”. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Out 1999.
- Expresso (2002). “Relatório da OCDE elogia Vilamoura”. *Expresso 2: Economia e Internacional*, 12 Jan. (1524): 1.
- Font, X. (2002). “Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects”. *Tourism Management*, 23: 197-205.
- Goodman, A. (2000). “Implementing Sustainability in Service Operations at Scandic Hotels”. *Interfaces*, May-June, 30 (3): 202-214.
- Green Globe (2002a). “Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry Towards Environmentally Sustainable Development”. URL:
<http://www.greenglobe.org/econett/agenda21.htm> [conferido: 30/12/2002]
- Green Globe (2002b). “Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry Towards Environmentally Sustainable Development, The Issues”. URL:
<http://www.greenglobe.org/econett/issue.htm> [conferido: 30/12/2002]
- Green Globe (2002c). “Codes of Conduct”. URL:
<http://www.greenglobe.org/econett/code.htm> [conferido: 30/12/2002].
- Green Globe (2002d). “Green Globe 21”. URL:
http://www.greenglobe.org/index_cp.html [conferido: 30/12/2002]
- Hall, C. M., Page, S. J. (2002). *The geography of tourism and recreation: environment, place and space*. 2ª ed. London: Routledge.
- Hamele, H. (1996). *The book of Environmental Seals & Ecolabels – Environmental Awards in Tourism*. Alemanha: ECOTRANS, Ministério Federal do Ambiente.

- Hamele, H. (2001). "Ecolabels for Tourism in Europe: the European Ecolabel for Tourism?". In: Font, X. & Buckley, R.C. (eds). *Tourism Ecolabelling Certification and Promotion of Sustainable Management*. Wallingford: CABI Publishing: 175-188.
- Holloway, J. (1998). *The Business of Tourism*. 5ª ed. Essex: Addison Wesley Longman..
- Honey, M. (1999). *Ecotourism and Sustainable Development*. Washington: Island Press.
- Instituto do Ambiente (2002). "Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável".
URL:
http://www.iambiente.pt/pls/ia/doc?id=5460&pmenu_id=55&p_acc=0 [conferido: 30-12-2002]
- IHEI – International Hotels Environment Initiative (1996). *Environmental Management for hotels: the industry guide to best practice*. 2ª ed. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- IMPIVA – Instituto de la Mediana y Pequeña Industria Valenciana (1995). *Rational Use of energy in the Hotel Sector*, Thermie Programme Action – DG XVII for Energy. Valencia: IMPIVA.
- INE – Instituto Nacional de Estatística (2002). *Estatísticas do Turismo – 2001*. Lisboa: INE.
- INFT – Instituto Nacional de Formação Turística (1999). "A presença de Portugal na OMT". *Correio do Turismo*, Separata, 7: 8-9.
- IPQ – Instituto Português da Qualidade (2000). ISO 9000 para Estabelecimentos Hoteleiros. Caparica: Ministério da Economia – IPQ.
- Jiménez-Beltrán, D. (2000). "The Coastal Zones Sustainable Development Policies in Europe". Comunicação apresentada na 8th *Annual Conference of the Advisory Councils*, Sesimbra, Portugal.
- Kaae, B. (2001). "The Perceptions of Tourists and Residents of Sustainable Tourism Principles and Environmental Initiatives". In: McCool, S. & Moisey, R. (eds). *Tourism, recreation and sustainability: linking culture and the environment*. Wallingford: CABI Publishing: 289-313.
- Kahlenborn, W. & Dominé, A. (2001). "The Future to International Ecolabelling Schemes". In: Font, X. & Buckley, R.C. (eds). *Tourism Ecolabelling Certification and Promotion of Sustainable Management*. Wallingford: CABI Publishing: 247-258.
- Kirk, D. (1998). "Attitudes to environmental management held by a group of hotel managers in Edinburgh". *International Journal of Hospitality Management* 17: 33-47.

- Knowles, T., Macmillan, S., Palmer, J., Grabowski, P., Hashimoto, A. (1999). "The Development of Environmental Initiatives in Tourism: Responses from the London Hotel Sector". *International Journal of Tourism Research*, 1: 255-265.
- La Vanguardia (2002). "El Govern balear y los turoperadores rompen las negociaciones para aplazar el cobro de la ecotasa". URL: <http://www.lavanguardia.es/web/20020320/23178568.html> [conferido: 30-12-2002]
- Lima, S., Partidário, M.R. (2002). *Novos turistas e a procura da sustentabilidade – um novo segmento de mercado turístico*. Lisboa: Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica do Ministério da Economia.
- Lusotur, SA (2000). *Report on the Vilamoura Green Globe Destination Requirements*. Lisbon: s.e. [Documento não publicado]
- MA - Ministério do Ambiente (1997). *Decreto-Lei n.º 239/97, de 9 de Setembro*. Estabelece as regras a que fica sujeita a gestão de resíduos, Diário da República, n.º 208, SÉRIE I-A. Lisboa: MA.
- MA - Ministério do Ambiente (1997). *Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de Dezembro*. Estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens, Diário da República, n.º 293, SÉRIE I-A, 3.º Suplemento. Lisboa: MA.
- MA - Ministério do Ambiente (1998). *Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de Agosto*. Estabelece normas, critérios e objectivos de qualidade com a finalidade de proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas em função dos seus principais usos, Diário da República, n.º 176, SÉRIE I-A. Lisboa: MA.
- MA - Ministério do Ambiente (1998). *Portaria n.º 961/98, de 10 de Novembro*. Estabelece os requisitos a que deve obedecer o processo de autorização prévia das operações de armazenagem, tratamento, valorização e eliminação de resíduos industriais, resíduos sólidos urbanos ou outro tipo de resíduos, Diário da República, n.º 260, SÉRIE I-B. Lisboa: MA.
- MAOT - Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território (2000). *DL 162/2000, de 27 de Julho*. Altera os artigos 4.º e 6.º do Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de Dezembro, que estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens, Diário da República, n.º 172, SÉRIE I-A. Lisboa: MAOT.

- Maison de la France (1998). “Les clients de la France consomment vert”. *Les Cahiers Espaces*, Sept, 153: 29-31.
- Mathieson, A., Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. London: Longmans.
- ME – Ministério da Economia (1997). *Decreto-Regulamentar n.º 36/97, de 25 de Setembro*. Regula os estabelecimentos hoteleiros, Diário da República, n.º 222, SÉRIE I-B. Lisboa: ME.
- ME – Ministério da Economia (1997). *Decreto-Regulamentar n.º 16/99, de 18 de Agosto*. Altera o Decreto Regulamentar n.º 36/97, de 25 de Setembro, que regula os requisitos das instalações e do funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros, Diário da República, n.º 192, SÉRIE I-B. Lisboa: ME.
- ME – Ministério da Economia (2002). *Decreto-Lei n.º 55/2002, de 11 de Março*. Altera o Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, que aprova o regime jurídico da instalação e do funcionamento dos empreendimentos turísticos destinados à actividade do alojamento turístico, Diário da República, n.º 59, SÉRIE I-A. Lisboa: ME.
- MEPAT - Ministério do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território (1997). *Decreto Regulamentar n.º 5/97, de 31 de Março*. Aprova o Regulamento das Condições Técnicas e de Segurança dos Recintos com Diversões Aquáticas, Diário da República, n.º 75, SÉRIE I-B. Lisboa: MEPAT.
- MEPAT - Ministério do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território (1998). *Decreto-Lei n.º 118/98, de 7 de Maio*. Regulamento dos Sistemas Energéticos de Climatização em Edifícios (RSECE), Diário da República, n.º 105, SÉRIE I-A. Lisboa: MEPAT.
- Middleton, V., Hawkins, R. (1998). *Sustainable Tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- MIEE - Ministério da Indústria, Energia e Exportação (1982). *Decreto-Lei n.º 58/82, de 26 de Fevereiro*. Diário da República, n.º 47, SÉRIE I. Lisboa: MIEE.
- MIEE - Ministério da Indústria, Energia e Exportação (1982). *Portaria n.º 359/82, de 7 de Abril*. Regulamento da Gestão do Consumo de Energia (RGCE), Diário da República, n.º 81, SÉRIE I. Lisboa: MIEE.

- Mihalic, T. (2000). “Environmental management of a tourist destination – a factor of tourism competitiveness”. *Tourism Management*, 21 (1): 65-78.
- Ministérios da Administração Interna, do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território, da Saúde e do Ambiente (1997). *Portaria n.º 335/97, de 16 de Maio*. Fixa as regras a que fica sujeito o transporte de resíduos dentro do território nacional, Diário da República, n.º 113, SÉRIE I-B. Lisboa: AR.
- Ministérios da Economia, da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, da Saúde e do Ambiente (1997). *Portaria n.º 818/97, de 5 de Setembro*. Aprova a lista harmonizada, que abrange todos os resíduos, designada por Catálogo Europeu de Resíduos (CER), Diário da República, n.º 205, SÉRIE I-B. Lisboa: AR.
- Ministérios da Economia e do Ambiente (1998). *Portaria 29-B/98, de 15 de Janeiro*. Estabelece as regras de funcionamento dos sistemas de consignação aplicáveis às embalagens reutilizáveis e às não reutilizáveis, Diário da República, n.º 12, SÉRIE I-B 1.º Suplemento. Lisboa: AR.
- MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros (2002). *Decreto n.º7/2002, de 25 de Março*. Aprova o Protocolo de Quioto à Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas, assinado em Nova Iorque em 29 de Abril de 1998, Diário da República, n.º 71, SÉRIE I-A. Lisboa: MNE.
- MOPTC - Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (1990). *Decreto-Lei n.º 40/90, de 6 de Fevereiro*. Regulamento das Características de Comportamento Térmico dos Edifícios (RCCTE), Diário da República, n.º 31, SÉRIE I-A. Lisboa: MOPTC.
- Moscardo, G., Morrison, A., Pearce, P. (1996). “Specialist Accommodation and Ecologically Sustainable Tourism”. *Journal of Sustainable Tourism*, 4 (1): 29-52.
- Mowforth, M., Munt, I. (1998). *Tourism and Sustainability: new tourism in the Third World*. London: Routledge.
- OMT (1995). *Carta del Turismo Sostenible – Declaración de Lanzarote*. Madrid: OMT.
- OMT (1998a). *Developing Sustainable Tourism*. Madrid: OMT.
- OMT (1998b). *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*. Madrid: OMT.
- OMT (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Madrid: OMT.
- OMT (2000). “What We Offer?”. URL:

- <http://www.world-tourism.org/Offer.htm> [conferido: 31/12/2000]
- OMT (2002). “Sustainable Development of Tourism”. URL:
http://www.world-tourism.org/frameset/frame_sustainable.html [conferido: 30/12/02]
- OMT (2003). “Tourism in the WSSD Final Plan of Implementation”. URL:
<http://www.world-tourism.org/sustainable/wssd/implementation.htm> [conferido: 18-02-03]
- Palácín, J. (2001). “Un hotel respectuós amb el medi”. *Estudis de Turisme de Catalunya*, 9: 16-20.
- Parlamento Europeu e Conselho (2000). *Directiva 2000/60/CE, de 23 de Outubro*. Estabelece um quadro de acção comunitária no domínio da política da água. Jornal Oficial L 327 de 22-12-2000.
- Partidário, M.R. (1998). “Ambiente e Turismo”. *Economia e Prospectiva*, 1 (4): 79-88.
- Partidário, M.R. (1999). *Critérios para um turismo ambientalmente responsável – Relatório Síntese*. Projecto de Investigação da FCT-UNL no âmbito do Programa Ambiente DGA/JNICT. Lisboa: FCT-UNL – CEPGA.
- PATA (2002). “PATA Code for Sustainable Tourism”. URL:
<http://www.pata.org/frame3.cfm?pageid=55> [conferido: 27/12/02]
- Pires, A. L., Caramujo, E., Alves, M. G., Moreira, P. (1999). *Hotelaria em Portugal*. Lisboa: INOFOR.
- Poon, A. (1997). “Global Transformation: New Consumers”. In: Ledsly France (ed). *The Earthscan Reader in Sustainable Tourism*. UK: Earthscan Publications Ltd.:47-53.
- Presidência do Conselho de Ministros (1985). *Decreto-Lei nº 488/85, de 25 de Novembro*. Estabelece normas sobre os resíduos sólidos, Diário da República, nº 271, SÉRIE I. Lisboa: AR.
- Pryce, A. (2001). “Sustainability in the Hotel Industry”. *Travel & Tourism Analyst*, 6: 95-114.
- Quintas, M. A., Iglésias, O., Janeiro, J., Brito, F., Carvalho, J., Achmann, A. (1993). *Manual de Hotelaria*. Lisboa: Sellers Editores.
- Rosenblum, J., Horvath, A., Hendrickson, C. (2000). “Environmental Implications of Service Industries”. *Environmental Science & Technology*, 34 (22): 4669-4676.
- Scherr, J. & Barnhizer, D. (1997). “Showdown at Implementation Gap: THE FAILURE OF AGENDA 21”. *Ecodecision*. URL:

- <http://www.earthsummitwatch.org/agenda%2021> [conferido: 30/12/2002]
- Seixas, J. (2000) (coordenadora). *Avaliação das emissões e controlo dos GEE em Portugal*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências e Tecnologia.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Wallingford: CABI International.
- Swarbrooke, J. & Horner, S. (1999). *Consumer behaviour in tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Tisdell, C. (2001). *Tourism Economics, the Environment and Development: Analysis and Policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Travel Trade Gazette Asia (2000). “Is the green label being abused?: Build awareness” Singapore, Dec 8.
- Twinshare (2002). “Tourism Accommodation and the Environment“. URL: <http://twinshare.crctourism.com.au> [conferido: 30/12/02]
- WCED (1987). *Our Common Future*. Oxford: Oxford University Press.
- Weaver, D. & Oppermann, M. (2000). *Tourism Management*. Milton: John Wiley & Sons Australia.
- Webster, K. (2000). *Environmental Management in the Hospitality Industry*. London: Cassell.
- Wight, P. (1994). “Environmentally Responsible Marketing of Tourism”. In: Cater, E. & Lowman, G. (eds) *Ecotourism: a Sustainable Option?* NY: John Wiley & Sons: 39-55.
- WTTC (2002). “Sustainable Tourism”. URL: <http://wttc.org/stratdev/sustainable.asp> [conferido:30/12/2002]
- WTTC, WTO and the Earth Council (1993). *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry – towards environmentally sustainable development*. WTTC, WTO, and the Earth Council.
- UNEP (2002a). “UNEP Principles on Sustainable Tourism”.URL: <http://www.uneptie.org/pc/tourism/policy/principles.htm> [conferido: 30/12/2002]
- UNEP (2002b). “Voluntary Initiatives”.URL: <http://www.uneptie.org/pc/tourism/industry/about-vi.htm> [conferido: 30/12/2002]