

# ARQUIVO 5

## **Estratégias de Gestão Ambiental e Competitividade no Setor Hoteleiro de Ouro Preto**

**Kerley dos Santos Alves<sup>1</sup>, José Euclides Alhadas Cavalcanti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Mestre em Turismo e Meio Ambiente pelo Centro Universitário UNA. Professora da Faculdade Estácio de Sá, Belo Horizonte e do Centro Federal de Educação Tecnológica de Itabirito/ CEFET-MG. E-mail: kerleyalves@ig.com.br

<sup>2</sup> PhD, Professor do Mestrado em Turismo e Meio Ambiente do Centro Universitário UNA. E-mail- jose.cavalcanti@una.br

### **Resumo**

*O presente estudo objetiva analisar as estratégias referentes à gestão ambiental de resíduos sólidos e energia na rede hoteleira de Ouro Preto. Para tanto se torna necessário definir os sistemas de gestão de resíduos sólidos aplicados nas empresas hoteleiras, com vistas a intensificar as iniciativas eficazes de gestão ambiental. A pesquisa de campo foi realizada nos meses setembro, outubro, novembro e dezembro de 2005. Posteriormente foi realizada a análise dos dados coletados, a tabulação, o tratamento estatístico, a análise dos dados das pesquisas de campo, análise bibliográfica e documental. Os resultados das pesquisas revelaram que os hotéis de Ouro Preto não reconhecem a gestão ambiental como forma de adicionar valor e, possivelmente, obter vantagens competitivas com a diminuição dos efeitos negativos de seus processos operacionais no ambiente.*

**Palavras-chave:** hotelaria; resíduos sólidos; gestão ambiental; competitividade.

## **Environmental Management Strategies and the Competitiveness in Hotel Industry in Ouro Preto**

### **Abstract**

*The present study's objective is to analyze the strategies of environmental management of solid residues within the hotel industry in Ouro Preto. For that, it becomes necessary to define the systems of solid residues management applied to this industry, aiming at the promotion of more efficient environmental management initiatives. The field research was undertaken during September, October and November 2005. The results revealed that the hotels do not recognize the environmental management as a way to add value and to get more competitive advantages, besides allowing the reduction of negative effects in the environment due to the operational processes utilized.*

**Keywords.** hotel industry; solid residues; environmental management; competitiveness

## Introdução

Como atividade multi e interdisciplinar, o turismo abrange várias hierarquias de complexidade, no topo das quais se insere a temática ambiental. Dentre os impactos derivados da recepção de pessoas, o consumo exagerado de energia e a intensa geração de resíduos e sua disposição final no extremo limite da escala de prioridade de destinação. Além disso, destaca-se o despreparo dos destinos turísticos para lidar com os danos ambientais, ponto crucial deste problema. A preservação dos elementos ambientais é indispensável para a manutenção do equilíbrio ambiental urbano e do bom funcionamento das cidades. Diante do competitivo mercado turístico, uma boa estratégia ambiental torna-se uma questão de sobrevivência para a maioria dos empreendimentos hoteleiros. Neste contexto foi escolhida a cidade de Ouro Preto porque há muitos anos é uma das principais destinações turísticas do país e do mundo. Sendo considerada no *trade* turístico a "jóia" do turismo histórico, deve zelar pela integridade ecológica do local. Ouro Preto é divulgada e vendida no meio turístico como uma das principais destinações de Minas Gerais. Este artigo tem por objetivo geral conhecer as estratégias de gestão de resíduos sólidos e energia, aplicadas na rede hoteleira de Ouro Preto. Bem como, identificar os sistemas de gestão de resíduos utilizados nos empreendimentos hoteleiros da cidade.

Para fins de análise foram aplicados questionários constando de perguntas semi-estruturadas e estruturadas aos funcionários de todas as categorias de meios de hospedagem de Ouro Preto, dos quais 64 empreendimentos participaram da pesquisa.

A pesquisa de campo foi realizada nos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2005. Posteriormente foi realizada a análise dos dados coletados, a tabulação, o tratamento estatístico, a análise dos dados das pesquisas de campo, bibliográfica, documental os resultados obtidos nas pesquisas foram combinados com a finalidade de buscar uma resposta para o problema da presente pesquisa, que embora se ajuste numa perspectiva teórica, está voltada para uma aplicação prática, já que busca contribuir com a melhoria da qualidade e eficácia das decisões tomadas pelos gestores dos hotéis no que diz respeito a gestão ambiental de energia e resíduos sólidos.

## A utilização do espaço urbano em Ouro Preto

O município de Ouro Preto situa-se na região central ou macro-região Metalúrgica e Campos das vertentes de Minas Gerais. Seu território corresponde a uma área de 1274 km<sup>2</sup>, tendo 11 distritos, além da sede.

Ouro Preto apresenta ocupação desordenada das encostas, em áreas de instabilidade geológica, áreas verdes e espaços públicos, bem como precária gestão ambiental, ameaçando comprometer irreversivelmente a imagem urbana e oferecendo riscos à população e aos visitantes. Quanto à infra-estrutura turística e de apoio turístico, são precárias, destacando as condições de saneamento, de circulação de tráfego, ambas causadoras de sérios danos à conservação de seus atrativos e à manutenção do título de Patrimônio Cultural da Humanidade.

A limpeza pública proporciona um atendimento em 74% das ruas da sede e 55% do total de domicílios do município. Um aspecto relevante a ser considerado é a falta de lixeiras nas vias e

áreas de uso público, comprometendo não apenas aspectos sanitários mas também o turismo e a imagem da cidade, segundo diagnóstico do SEBRAE em 1996.

Com base no diagnóstico realizado pela Prefeitura Municipal da cidade em 2003, no quesito meio ambiente e ocupação do solo foram detectados os seguintes aspectos:

#### **Pontos positivos**

- Existência de estudos sobre planejamento urbano e ambiental de Ouro Preto;
- Existência de grande número de organizações da sociedade civil.

#### **Pontos negativos**

- Ocupação desordenada;
- Carência de saneamento básico e da gestão dos resíduos;
- Falta de planejamento e fiscalização na sede e distritos, principalmente Lavras Novas, Antônio Pereira, Chapada e Sta. Rita;
- Inexistência de legislação;
- Má distribuição dos serviços no espaço físico da cidade;
- Desvalorização da participação da comunidade e pouca transparência dos órgãos governamentais.

A concentração das atividades econômicas, principalmente as relativas ao comércio e serviços, tem criado no município pólos e lugares privilegiados de trabalho, de troca e de consumo. Esses espaços estruturam o ir e vir cotidiano das pessoas nas cidades. A localização dessas atividades segue critérios econômicos e de localização. Elas devem ter o maior alcance possível e atender a um grande número de pessoas. As áreas centrais onde se concentram grande número de atrativos históricos tornam-se muito procuradas devido à prestação de serviços, em detrimento de outras, com ausência de atividades que caracterizam as áreas urbanas mais periféricas. Este fator ocorre também com os serviços e equipamentos hoteleiros que se concentram na região central do município, área tombada pelo Instituto de Patrimônio Artístico e Histórico de Minas Gerais, portanto protegidas de quaisquer intervenções.

Alguns estudos sobre a composição do lixo de Ouro Preto foram encontrados, destacando a publicação do professor Prado Filho (1998), da Universidade Federal de Ouro Preto e da Fundação João Pinheiro, apresentados a seguir na Tabela 1. Esses dados são importantes, pois foram obtidos por metodologias diferentes e retratam o crescimento dos índices de materiais de papel, plástico, metal e vidro na composição do lixo de Ouro Preto.

A limpeza pública do município de Ouro Preto está sob a responsabilidade direta de um departamento municipal e a destinação final do lixo é feita num local denominado "aterro controlado".

Tabela 1. Composição do lixo em Ouro Preto, 1974 e 1995

Componentes	Composição percentual * (jan e fev de 1974)	Composição percentual ** (ago/94 a jul de 1995)
Matéria orgânica	59,3	53,66
Metais	3,2	4,15
Papel e papelão	19,32	21,4
Plástico	3,2	9,17
Vidro	2,5	4,21
Outros	12,48	7,41
Total	100	100

Fonte: \* PRADO FILHO, 1974. \*\* Fundação João Pinheiro

Segundo os dados do IBGE (2000), dos 16.694 domicílios particulares permanentes existentes no município de Ouro Preto 86,61% dispõem de sistema público de abastecimento de água, mas 1.844 domicílios ainda não têm água tratada e 73,72% são atendidos por rede de esgoto. Os demais utilizam fossa séptica, fossa rudimentar, vala e outros. Em 344 domicílios não existem banheiros ou sanitários. A maior parte dos córregos da cidade está poluída por lançamento de efluentes domésticos e industriais.

Nesse contexto, muito ainda precisa ser feito, de forma a garantir a posição que o município realmente merece, considerando a sua dimensão para o turismo brasileiro, situação geográfica e o rico acervo natural, cultural e histórico de que dispõe.

### **O desenvolvimento do setor hoteleiro em Ouro Preto**

Abordando a trajetória histórica, a hotelaria no Brasil teve origem com as hospedarias pertencentes aos portugueses, na maioria das vezes localizadas na residência do proprietário. O primeiro hotel de classe internacional foi instalado no Rio de Janeiro em 1816, sendo de propriedade do francês Louis Pharoux. A partir de então, se alastraram os pequenos hotéis, que incorporavam características de hotéis europeus em suas instalações, atendimento e serviços prestados. Somente depois da Segunda Guerra Mundial, com as grandes transformações tecnológicas e o desenvolvimento industrial, houve a implantação das cadeias hoteleiras no Brasil. De acordo com Viola (1997), o crescimento econômico era visto como incompatível com a harmonia ambiental, uma vez que o grande alvo era transformar o Brasil numa grande potência no panorama mundial.

Cooper (2001) salienta que na maioria dos países as empresas hoteleiras estão dominadas por operações pequenas e familiares, que se desenvolveram juntamente com o setor do turismo.

A hotelaria Ouropretana, já no início do século XX, e em particular depois de 1945, se desenvolve e aperfeiçoa, cria conceitos próprios, define as diversas categorias de estabelecimentos e determina regras e normas para seus processos administrativos, atividades de um modo geral pautadas nos padrões europeus de glamour e sofisticação, agora influenciadas pelas experiências americana e japonesa nos conceitos de qualidade e planejamento participativo (ABIH,2005).

Contudo, ainda são mínimas as exigências ambientais e o mercado hoteleiro de Ouro Preto é constituído, por inúmeros pequenos empreendimentos hoteleiros familiares e residências que se transformam em alojamentos em datas festivas, tais como: Carnaval, Semana Santa, Vinte e um de Abril, Festa do Doze etc. Em 2004, em convênio firmado com o Unicentro Newton Paiva de Belo Horizonte, foi realizado o inventário da oferta turística de Ouro Preto, documento que pelo qual se registram, ordenadamente, o conjunto dos atrativos turísticos, dos equipamentos e serviços turísticos e da infra-estrutura de apoio turístico, postos efetivamente no mercado.

Foram inventariados no município, 52 meios de hospedagem dos quais 56% estão localizados na área central da cidade, entre 50m e 1 km da Praça Tiradentes. Estes meios de hospedagem, vistos isoladamente, consomem relativamente pouca energia, água, alimentos, papéis e outros tipos de recursos em comparação com outros segmentos, a exemplo da mineração, atividade preponderante no município, que causa danos diretos ao meio ambiente através de diversas formas de poluição. Em 90% dos hotéis inventariados, a coleta do lixo é realizada pela prefeitura e destes, somente 5% fazem a coleta seletiva. Todos proprietários dos hotéis destacaram a importância de treinamento para seus funcionários, sobretudo recepcionistas e camareiras. Divulgam os serviços prestados, através dos canais de distribuição tais como, rádio, internet ou folder.

Atualmente, a promoção da gestão responsável e sustentada dos recursos naturais deverá ser um dos objetivos de qualquer empreendimento turístico. Para tanto, é necessário definir estratégias de gestão de energia e de resíduos sólidos aplicadas na rede hoteleira de Ouro Preto, uma vez que a mesma não utiliza estratégias eficazes de gestão ambiental para controle de energia e resíduos.

### **Os sistemas de gestão ambiental utilizados em Ouro Preto**

A importância de implantar a gestão ambiental responde também aos novos desafios do mercado.

Ao analisar a situação atual das empresas de Ouro Preto na perspectiva do controle ambiental, integração deste controle nas rotinas do hotel e na integração do controle na gestão administrativa, verifica-se que as ações são incipientes e ocorrem eventualmente, dependendo do grau de conscientização sobre a questão ambiental existente na empresa.

As informações coletadas levaram à constatação de que nenhuma empresa hoteleira de Ouro Preto possui sistema formal de gestão ambiental. Quando perguntados especificamente sobre a existência de um sistema formal de garantia de qualidade, tal como a ISO 14000, a maioria dos funcionários respondeu que conhece o termo, mas não sabe seu significado. Enfatiza-se que a ISO 14000 é uma norma de adesão voluntária e sua adoção na empresa depara com entraves, já que demanda alterações na postura organizacional relacionada a variáveis de ordem estratégica e operacional. O desafio é, em um cenário em constante transformação, entender a implantação da ISO 14000 como um investimento inovador no processo de gerenciamento, que é extremamente dependente do comprometimento dos envolvidos.

As estratégias de minimização de impactos ambientais, quando implantadas, destacam ações reativas. A conscientização da importância dispensada pelos hotéis à gestão ambiental no que

tange a adoção de ações preventivas ainda é tímida, até porque a grande maioria dos profissionais da hotelaria não considera a variável ambiental um efetivo elemento de diferenciação, bem como não percebem a existência de impactos advindos da atividade hoteleira. Entretanto, destacam a dificuldade com relação à utilização de produtos e embalagens que não podem ser reciclados.

As respostas dos funcionários das empresas pesquisadas em relação aos novos desafios ocorreram em duas fases, muitas vezes sobrepostas, no que tange as limitações atuais e potenciais dos hotéis, conhecidas por seus gerentes, reafirmando o grau de conscientização em que se encontram no que se refere à questão ambiental dentro das empresas. A maioria dos gerentes, têm consciência da importância do gerenciamento ambiental; entretanto, não desenvolve processos integrados em benefício do meio ambiente. Destacam como fator limitante à questão ambiental na empresa o alto custo para a implementação de processos alternativos e a ausência de mão de obra específica qualificada como forma de conquistar maior eficiência nos processos e conscientização ambiental. No caso da implementação dos programas de gerenciamento ambiental, fica evidente que os programas devem ser direcionados, com conteúdo de conhecimentos específicos para cada tipo de setor da empresa, de acordo com a hierarquia vigente no empreendimento. Na pesquisa, os entrevistados foram divididos em alta gerência (proprietários, gerentes de setor) e todos os demais colaboradores (supervisor, camareira, recepcionista, jardineiro, capitão porteiro etc) com responsabilidades ambientais. Percebe-se que a alta gerência dos hotéis pesquisados em Ouro Preto ainda não está comprometida e direcionada para uma política ambiental nas empresas. Concomitantemente, os demais colaboradores demonstraram além de saberem da necessidade de ampliação da consciência geral em relação às questões ambientais e ter conhecimento da significância dos impactos ambientais e senso de responsabilidade individual.

Sobre a adoção e difusão de inovações nas empresas, os obstáculos encontrados na implementação podem ser divididos em: motivação insuficiente por parte dos colaboradores (55%), intimidação tecnológica (15%) e falta de recursos (20%). Um fator que impede a superação desses obstáculos é a falta de comprometimento da alta gerência com o processo, alegada por 10% dos entrevistados. A pesquisa aponta alguns fatores de êxito predominantes na implantação de novas tecnologias: incentivo à inovação e ao conhecimento, maior participação dos colaboradores no trabalho, aparecimento da liderança democrática e a adequada administração de resíduos no ambiente em que atuam.

No que tange os programas de certificação, aproximadamente 20% dos hotéis pesquisados participam do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), no qual seus proprietários e em geral funcionários da alta gerência aprendem por meio de oficinas, visitas e assistência monitorada, as normas técnicas para meios de hospedagem. Nestes programas são especificados todos os requisitos relativos à sustentabilidade e os participantes são incentivados a melhorar o desempenho de seus empreendimentos.

### **Estratégias de gestão ambiental no setor hoteleiro de Ouro Preto**

Diante do competitivo mercado turístico, uma boa estratégia ambiental torna-se uma questão de sobrevivência para a maioria dos empreendimentos hoteleiros. Neste contexto, a pesquisa revelou que os hotéis de Ouro Preto não reconhecem a gestão ambiental como forma obter vantagens competitivas.

Em suma, o uso das práticas ambientais nos meios de hospedagem de Ouro Preto é baixo e reflete o enfoque da gestão na rentabilidade. Outro fator que ficou relevante nas entrevistas, foi o fato de os funcionários considerarem o ambiente de trabalho pouco humanizado e hostil. Em relação ao gerenciamento de resíduos, 62 % dos funcionários entrevistados relataram que os empreendimentos não possuem política ambiental, 26% informaram que a política utilizada é informal e verbal, alguns enfatizaram ainda que não se consideram geradores de resíduos, pois, em comparação com outras empresas, não percebem esse fator como algo relevante. De acordo com estes: “nosso lixo é composto somente dos restos do café da manhã, que quando sobram, são doados e o restante vai para o lixão”. Os entrevistados percebem a contradição na resposta quando são estimulados a pensar em exemplos de resíduos gerados. Neste aspecto, a resposta se amplia para “embalagens, restos de comida, materiais de limpeza, materiais de manutenção, materiais de escritório, restos de podas”. Alguns relatam inclusive questões como a possibilidade de atrair insetos e roedores. Na entrevista, aproximadamente 35% dos entrevistados desconhecem os tipos, a quantidade e o que acontece com os resíduos sólidos gerados no seu âmbito.

Fica evidente a necessidade de as empresas hoteleiras se conscientizarem da importância do gerenciamento de resíduos sólidos como um todo, estimulando a princípio a caracterização quali-quantitativa dos resíduos para terem noção do que é gerado. Não basta ter apenas coleta de resíduos sem se preocuparem com os fatores que estabelecem sua origem, formação, tipologia dos resíduos e adoção de medidas mitigadoras. É importante destacar também que identificar os resíduos gerados, bem como conhecer a forma de manejo dos mesmos, pode contribuir para conscientizar os agentes hoteleiros sobre a importância social e ambiental do gerenciamento de resíduos, cujo processo vai desde a coleta à armazenagem em local definido, para que se providencie a destinação final. Esta pode ser a reciclagem, reaproveitamento ou envio ao aterro sanitário. Em longo prazo, este procedimento é um estímulo à percepção da amplitude da gestão ambiental.

No que tange o incentivo aos funcionários para reduzir, reutilizar ou encaminhar para reciclagem através de treinamentos ou qualquer outro método, a maioria dos entrevistados respondeu negativamente, pois apenas 10% fazem a coleta seletiva. A coleta seletiva acontece de forma espontânea e incentivada pelo retorno financeiro, 50% dos entrevistados priorizam as latas de metal, que são vendidas num posto da empresa ALCAN. Na Tabela 2 mostra-se que na comparação do índice de reciclagem de latas de metal com o valor da diária, 10% são os que praticam um tarifário que varia de R\$25,00 a R\$50,00. A variação do valor da diária de R\$50,00 a R\$100,00 representa 50%, seguidos de 23% dos hotéis que têm a diária acima de R\$100,00 e 17% são aqueles que cobram até R\$25,00 pela diária.

Tabela 2. Relação entre o índice de reciclagem e o valor das diárias dos hotéis de Ouro

		Qual o valor da diária <i>single</i> ?					Total
		até R\$ 25,00	de R\$ 25,00 a R\$ 50,00	de R\$ 50,00 a R\$ 100,00	> R\$ 100,00	não respondeu	
A empresa faz a coleta seletiva de algum dos materiais?	Lata de metal	5	3	15	7	0	30
	Nenhum	5	3	5	2	0	15
	Lata, papel, vidro e plástico	0	1	1	3	0	5
	Lata e plástico	0	1	2	1	0	4
	Lata e papel	0	1	0	2	0	3
	Não respondeu	0	0	0	0	7	7
Total		10	9	23	15	7	64

Os demais resíduos, tais como papel, vidro, plástico são doados a particulares ou à associação de catadores, denominados "da Prefeitura", à Associação do Grupo Renascer (com membros da terceira idade) e à Associação dos Catadores de Padre Faria. Alguns entrevistados reclamaram quanto à questão do armazenamento e à demora na coleta, pois "guardar lixo gera mau cheiro, o negócio é descartar logo, para evitar reclamação dos hóspedes".

A Tabela 3 destaca que a maioria dos hotéis não tem nenhum procedimento para lidar com o desperdício gerado. Os funcionários dos hotéis demonstraram desconhecer como evitar a geração de resíduos, o que significa mudança de atitude dos envolvidos, e dão pouca importância às ações corretivas, tais como: reutilizar, reduzir e reciclar. Cabe lembrar que a política dos 3Rs se propõe a analisar e organizar o ciclo geração dos resíduos.

Quanto à gestão de energia, a maioria dos entrevistados afirmou que os meios de hospedagem não dispõem de relatório de base com informações sobre a quantidade total de recursos energéticos gastos na empresa e que a maioria desconhece e não tem uma lista formal da quantidade de equipamentos elétricos, portáteis ou fixos, bem como a voltagem de cada um.

Tabela 3. Relação procedimento para lidar com desperdício gerado e revisão de metas e objetivos da empresa a fim de melhorar o desempenho do setor.

		Você ou qualquer outro funcionário revisa regularmente as metas e objetivos da empresa a fim de melhorar o desempenho do setor ?								
		Consumo de energia	Método disponível para lidar desperdício	Devolução de embalagens para reciclagem	Tipo de agentes de limpeza utilizados	Reaproveitamento de água	Outros	Nenhum	NR*	Total
A empresa tem algum procedimento para lidar com desperdícios gerados?	Informal e verbal	17	0	0	1	1	3	2	0	24
	Nenhum	28	1	1	0	0	1	2	0	33
	NR	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Total		45	1	1	1	1	4	4	7	64

NR – não respondeu

Foi citada a utilização de energia solar e gás como energias alternativas ou renováveis para o funcionamento e ou aquecimento exigido, sendo que 62% dos entrevistados utilizam somente a energia elétrica e não pretendem utilizar nenhum tipo de energia alternativa. Em entrevista, relataram que “estão conscientes de que sobretudo o uso do chuveiro representa um grande gasto e que uma boa estratégia ainda é a conscientização de todos, a fim de reduzir o consumo de energia elétrica, até mesmo pela redução do número de horas que as lâmpadas ficam ligadas”. Como características de eficiência energética incorporada às edificações hoteleiras, foram enfatizados o uso de sensor de presença que desliga automaticamente as luminárias quando os espaços não estão ocupados, lâmpadas econômicas, encanamento de cobre e maior número de janelas para aproveitar a luz natural. Alguns justificaram não investirem nesse sentido devido à “complicação com o patrimônio, que faz muita exigência e ao alto custo destes investimentos.”

Na Tabela 4 mostra-se que a frequência de revisão dos equipamentos elétricos ainda é baixa, uma vez que 50% dos entrevistados responderam que seguem as especificações, enquanto aproximadamente 8% responderam nunca ter revisado.

Tabela 4. Relação entre a posse de lista de equipamentos elétricos portáteis ou fixos e a voltagem de cada um deles e a freqüência com que os equipamentos são revisados.

		Com que freqüência os equipamentos são revisados?				Total
		de acordo com as especificações	às vezes	nunca	não respondeu	
Existe uma lista de equipamentos elétricos portáteis ou fixos e a voltagem de cada um deles ?	lista formal	1	0	0	0	1
	lista informal	19	8	0	0	27
	nenhuma lista	12	12	5	0	29
	não respondeu	0	0	0	7	7
Total		32	20	5	7	64

Ficou evidente o desconhecimento das formas de melhorar a eficiência energética dos meios de hospedagem. Num sistema de iluminação, a eficiência energética relaciona-se diretamente com duas variáveis: o tempo de utilização e a potência instalada do sistema de iluminação artificial. Uma das estratégias utilizadas pelos hoteleiros em Ouro Preto é a diminuição do tempo de utilização do sistema de iluminação que, por vezes, é monitorado pelos funcionários, mas se torna incontrolável quando depende dos hóspedes. Em entrevista com funcionários do setor de Gerência de Utilização de Energia da CEMIG, em Belo Horizonte, foi relatado que em Ouro Preto, bem como em outras cidades turísticas, seus técnicos alertam os hotéis sobre a importância de observar os contratos de compra de energia, que podem resultar em grande desperdício desse recurso. Os técnicos enfatizam a necessidade de escolher bem a tarifa e as demandas a contratar, além de buscar um bom fator de potência, um fator de carga otimizado e, sempre que possível, aplicar mecanismos de redução de cargas nos horários de tarifas mais elevadas. Segundo o entrevistado, muitas empresas hoteleiras deveriam acompanhar melhor seu consumo e solicitar um serviço onde usufruíam de tarifas com preços diferenciados de acordo com o horário de uso, porém muitas ainda não utilizam as vantagens disponíveis. Relataram ainda que, "antes de iniciar qualquer ação de economia de energia elétrica é necessário que se conheça de que forma a energia está sendo consumida. Para isso, é necessário o acompanhamento e registro do consumo mensal de energia, que pode ser extraído facilmente por meio da conta de energia elétrica". O estudo apontou que a maioria dos hotéis de Ouro Preto (72 %) foi inaugurado há mais de 10 anos e muitos deles necessitam de melhorias de forma geral, visando a modernização de suas instalações.

### Considerações Finais

A partir dos resultados desta pesquisa possível constatar que o gerenciamento de resíduos e energia nos hotéis de Ouro Preto ainda não atingiu o patamar de referência como ação fundamental para a melhoria da qualidade dos serviços de hospitalidade ofertados pelo município. Dentre os fatores mais proeminentes se encontram a falta de conhecimento dos problemas relacionados aos resíduos sólidos no âmbito hoteleiro e a falta de capacitação dos funcionários para auxiliar no gerenciamento ambiental integrado.

As estratégias utilizadas pelos hotéis são reduzidas ao descarte dos resíduos gerados, sem o mínimo conhecimento dos fatores envolvidos para um adequado gerenciamento desta atividade, gerando conseqüências sanitárias e sócio-ambientais diversas. Fica evidente que os impactos do turismo precisam ser monitorados num esforço contínuo, o que não é em si uma tarefa fácil. O procedimento ideal seria estudar as estratégias ambientais mais adequadas a cada empreendimento. No contexto interno das empresas hoteleiras de Ouro Preto, constatou-se um descaso com a gestão ambiental, uma vez que esta é percebida como custo operacional. Além disso, os funcionários são pouco valorizados, ou seja, o serviço excepcional não pode ser prestado aos hóspedes antes de bons serviços existirem dentro da organização como fator essencial de sua existência. Entretanto, no momento atual, as empresas devem difundir em todo o seu ambiente corporativo uma cultura de valorização e respeito aos recursos naturais e humanos com bastante eficácia, o que se traduz em uma conduta ecologicamente correta dos hotéis e comprometimento de funcionários e hóspedes numa ação conjunta a fim de minimizar os impactos ambientais negativos e de estimular os positivos.

Assim, práticas reflexivas metodizadas sobre estratégias competitivas no turismo, podem contribuir para uma avaliação do que foi possível alcançar e dos complicadores encontrados, bem como podem apontar novos caminhos e orientações para os trabalhos a serem realizados. Ressalta-se ainda que é de suma relevância sincronizar os órgãos públicos, hotéis e hóspedes para se chegar a um objetivo comum desejável, que é a promoção do desenvolvimento e exploração sustentáveis do meio ambiente.

## Bibliografia

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS. *A Indústria do Turismo no Mundo e no Brasil*. ABIH Nacional. Disponível em [http://www.abih.com.br/historia.historia\\_industria\\_tur.htm](http://www.abih.com.br/historia.historia_industria_tur.htm). Acesso em 12/04/2005.

\_\_\_\_\_. *A Nova Matriz de Classificação Hoteleira*. ABIH RS. Disponível em [http://www.abih.com.br/sist\\_class.htm](http://www.abih.com.br/sist_class.htm). Acesso em 28/01/2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO-14001 – *Sistemas de Gestão Ambiental. Especificações, Diretrizes para Uso*. ABNT, Rio de Janeiro, 1996.

COOPER, C., et al. *Turismo, Princípios e Prática*. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GONÇALVES, L.C. *Gestão ambiental em meios de hospedagem*. São Paulo: Aleph, 2004

PRADO FILHO, J. F. Garimpo no lixo de Ouro Preto para chegar a reciclagem. *Revista Ciência Hoje* V. 23, p. 56-58, maio de 1998.

VIOLA, E. O movimento ecológico no Brasil: do ambientalismo à ecopolítica. In: *Ecologia e Desenvolvimento no Brasil*, PÁDUA, J.A (Org.). Rio de Janeiro: Espaço e Tempo, 1997.