

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO

ETHIENE MICHETTI LEME SALES

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL CORPORATIVA NA  
HOTELARIA E CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS: ESTUDO DE CASO  
SOBRE O SELO VERDE DO GUIA 4 RODAS

PONTA GROSSA

2016

ETHIENE MICHETTI LEME SALES

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL CORPORATIVA NA  
HOTELARIA E CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS: ESTUDO DE CASO  
SOBRE O SELO VERDE DO GUIA 4 RODAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
para a obtenção do título de Bacharel em  
Turismo na Universidade Estadual de Ponta  
Grossa.

Orientadora: Dra. Jasmine Cardozo Moreira.

PONTA GROSSA

2016

Dedico este trabalho a Deus que sempre esteve comigo.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me dado à oportunidade de morar em Ponta Grossa e cursar Turismo na UEPG, me fortalecendo durante os anos de estudo.

À meus pais que sempre me apoiaram e incentivaram, principalmente nesses últimos quatro anos que estive longe de casa. E minha Irmã que sempre esteve comigo compartilhando de novas experiências.

Aos meus familiares que mesmo distantes sempre acreditaram em mim em todos os momentos.

Aos amigos que fiz durante esse período de curso, que estiveram comigo nos momentos que precisei de ajuda, mas também nos momentos que só queria compartilhar da felicidade e desfrutar da amizade.

Também aos meus amigos que deixei quando me mudei para Ponta Grossa, mas de alguma maneira sempre estiveram comigo durante esta caminhada.

Aos meus colegas de turma, que compartilharam das angústias e alegrias durante os anos de curso. E aos colegas de curso, veteranos e calouros que fizeram a nossa caminhada mais rica e cheia de diversidade.

Não poderia esquecer de agradecer aos professores, que estiveram sempre ao nosso lado, compartilhando todo o conhecimento e experiência que poderiam oferecer.

Agradeço meus colegas do hotel Slaviero Executive de Ponta Grossa, que durante meu estágio me ensinaram a ver a hotelaria de forma mais complexas e os setores interligados como um todo.

Meu agradecimento também a Anna Castro, que leu e releu o trabalho inúmeras vezes, sempre tendo algo para colaborar com a construção do mesmo.

Agradeço a Minha orientadora Dr<sup>a</sup>. Jasmine Cardozo Moreira que esteve comigo durante este ano, contribuindo para que este trabalho fosse criando forma.

Agradeço em especial, à Professora Dr<sup>a</sup> Rubia G. Tramontin Mascarenhas e à Professora Dr<sup>a</sup> Larissa M. Mongruel de Lara que me passaram a paixão pela hospitalidade e hotelaria, que me apoiaram e me inspiraram durante os quatro anos de curso.

A todos vocês meu muito obrigado!

“Se o homem não começar a pensar de uma maneira diferente, acabará por se eliminar”  
Fritjof Capra.

## RESUMO

Este trabalho tem por objetivo compreender os parâmetros da certificação ambiental na hotelaria e como objetivo específico demonstrar as ações que podem ser implantadas na hotelaria como forma de preservação ambiental. Focando na Certificação do Guia 4 Rodas Brasil, da editora Abril, uma das certificações que tem mais contato com o consumidor final, este trabalho aborda seus itens e como ele atua na empresa quando ela se adéqua ao selo, mostrando que as mudanças não ocorrem somente na gestão, mas também no quesito financeiro e na imagem da empresa. A pesquisa foi feita através de estudo bibliográfico em sites, revistas, teses, cartilhas etc. e ela nos mostrou que o certificação pode trazer diminuição de custos para a empresa e desenvolvimento da população e do local onde esta inserida.

**Palavras-chave:** Gestão Hoteleira; Sustentabilidade; Responsabilidade Socioambiental; Certificações ambientais; Guia 4 Rodas Brasil.

## ABSTRACT

This work aims to understand the parameters of environmental certification in the hotel industry and as a specific objective to demonstrate the actions that can be implemented in the hotel industry as a way of environmental preservation. Focusing on the Certification Guide 4 Rodas Brazil, from Editora Abril, which is one of the certifications that have more contact with the end consumer, this work discusses the items of the same and how it works in the company when it suits the certification, demonstrating that changes occur not only in management, but brings changes in the financial management and company image. The research was done through a bibliographic study on websites, magazines, theses, booklets, etc. And showed us that certification can bring cost savings to the company and the development of the population and the place where it is inserted.

**Keywords:** Hotel Management; Sustainability; Environmental Responsibility; Environmental Certifications; Guide 4 Rodas Brazil.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	- SELO VERDE DE SUSTENTABILIDADE GUIA 4 RODAS .....	22
FIGURA 2	- SELO DA ISO .....	23
FIGURA 3	- LOGO DA ABNT .....	24
FIGURA 4	- SELO BANDEIRA AZUL .....	26
FIGURA 5	- SELO GREEN BUILDING COUNCIL BRASIL – LEED .....	27
FIGURA 6	- GREEN BUILDING COUNCIL AUSTRALIA - GREEN STAR...	28
FIGURA 7	- VERBETE DE HOSPEDAGENS DO GUIA 4 RODAS.....	29
FIGURA 8	- JARDIM HARMONIZADO COM A ÁREA DA PISCINA.....	32
FIGURA 9	- TORNEIRA DE BAIXO FLUXO DE ÁGUA .....	41
FIGURA 10	- DISPENSER DE BANHO .....	41
FIGURA 11	- FRIGOBAR SELO PROCEL CLASSE A .....	42
FIGURA 12	- DECORAÇÃO COM BAMBU E REAPROVEITAMENTO DE MADEIRA DE TONEL.....	42
FIGURA 13	- SISTEMA FOTOVOLTAICO .....	43
FIGURA 14	- COMPOSTAGEM .....	44
FIGURA 15	- ESTAÇÃO INDIVIDUAL DE TRATAMENTO DE ESGOTO .....	45
FIGURA 16	- SISTEMA DE APROVEITAMENTO DE ÁGUA DA CHUVA ....	45
FIGURA 17	- ILUMINAÇÃO NATURAL EM BANGALÔ DO CRISTALINO LODGE.....	46
FIGURA 18	- COLABORADOR SUSTENTÁVEL .....	47
FIGURA 19	- INVESTIMENTO NA COMUNIDADE.....	47
FIGURA 20	- AVISO PARA REUTILIZAÇÃO DE TOALHAS.....	48

## LISTA DE TABELAS

QUADRO 1	- OS 105 MEIOS DE HOSPEDAGEM CLASSIFICADOS PELO GUIA 4 RODAS DIVIDIDOS DE ACORDO COM SUAS REGIÕES E ESTADOS. REGIÃO CENTRO OESTE.....	32
QUADRO 2	- OS 105 MEIOS DE HOSPEDAGEM CLASSIFICADOS PELO GUIA 4 RODAS DIVIDIDOS DE ACORDO COM SUAS REGIÕES E ESTADOS. REGIÃO NORDESTE.....	33
QUADRO 3	- OS 105 MEIOS DE HOSPEDAGEM CLASSIFICADOS PELO GUIA 4 RODAS DIVIDIDOS DE ACORDO COM SUAS REGIÕES E ESTADOS. REGIÃO SUDESTE.....	34
QUADRO 4	- OS 105 MEIOS DE HOSPEDAGEM CLASSIFICADOS PELO GUIA 4 RODAS DIVIDIDOS DE ACORDO COM SUAS REGIÕES E ESTADOS. REGIÃO SUL.....	35
QUADRO 5	- CRITÉRIOS DO GUIA 4 RODAS E SEUS PROPÓSITOS – ASPECTO ECONOMICO.....	38
QUADRO 6	- CRITÉRIOS DO GUIA 4 RODAS E SEUS PROPÓSITOS – ASPECTO AMBIENTAL.....	39
QUADRO 7	- CRITÉRIOS DO GUIA 4 RODAS E SEUS PROPÓSITOS – ASPECTO SOCIAL.....	40

## LISTA DE SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BSD	<i>Business Meet Social Development</i>
GBCA	<i>Green Building Council da Australia</i>
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
ISSO	<i>International Organization for Standardization</i>
LEED	<i>Leadership in Energy and Environmental Design</i>
MMA	Ministério do Meio Ambiente
NBR	Norma Brasileira
ONU	Organização das Nações Unidas
Procel	Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica
RSE	Responsabilidade Social Empresarial
SGA	Sistema de Gestão Ambiental

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1 RESPONSABILIDADE SOCIAL</b> .....	13
1.2 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL NA HOTELARIA .....	14
<b>2 SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA</b> .....	17
<b>3 SELOS DE CERTIFICAÇÃO</b> .....	20
3.1 SELOS DE SUSTENTABILIDADE .....	21
3.1.1 Guia 4 Rodas .....	22
3.1.2 ISO 14000 .....	22
3.1.3 Norma Brasileira (NBR) 15401 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade .....	23
3.1.4 Hóspedes da Natureza – programa proposto pela ABIH.....	24
3.1.5 Golfinho Rotador – Hospedarias Domiciliares em Fernando de Noronha .....	24
3.1.6 <i>Blue Flag</i> – Bandeira Azul .....	25
3.1.7 <i>LEED - Leadership in Energy and Environmental Design</i> (Liderança em energia e design ambiental) .....	26
3.1.8 <i>Green Star Accredited – Australia</i> .....	27
<b>4 SELO VERDE DE SUSTENTABILIDADE GUIA 4 RODAS EDITORA ABRIL</b> .....	29
4.1 Hotéis no Brasil Classificados com o Selo Verde .....	30
4.2 Critérios de Classificação do Guia 4 Rodas .....	35
<b>5 RESULTADO E ANÁLISE</b> .....	37
<b>CONCLUSÃO</b> .....	49
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	51

## INTRODUÇÃO

Como os temas proteção ambiental e desenvolvimento sustentável estão em pauta nesses últimos anos, importante abordá-lo dentro do contexto do turismo, mais especificamente no setor da hotelaria.

Muitas empresas estão se vendendo como uma “empresa sustentável” e “amiga do meio ambiente”, mas nem sempre isso é real. Um volume considerável das corporações já estão de acordo com as normas ambientais que são exigidas pela lei, porém diversas ainda não. Para isso, essas normas e exigências ambientais devem ser estudadas para que os próximos profissionais da área de turismo estejam atentos a essas empresas que pregam a falsa sustentabilidade.

Esse trabalho aparece como uma das maneiras de incentivo a estas empresas, que pesquisam sobre o tema, mas estão desinteressadas ou inseguras com a implementação de uma gestão mais consciente sobre o meio ambiente e o futuro desse para as próximas gerações.

Partindo dessa premissa, o objetivo deste trabalho compreender os parâmetros da certificação ambiental na hotelaria. E o trabalho tem como objetivo específico demonstrar as ações que podem ser implantadas na hotelaria como forma de preservação ambiental. Pensando nisso, o trabalho foca na certificação do Guia 4 Rodas de sustentabilidade da Editora Abril, analisando os critérios estabelecidos por este.

O trabalho tem um caráter teórico e foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica em livros, leis, sites, guias de viagens, cartilhas e outros relacionados ao tema para analisar os métodos, projetos e ações para o setor hoteleiro que contribuem com a preservação ambiental. Foi feito uma análise documental para entender porque os itens que compõe uma certificação foram escolhidos como critérios para a conquista do selo de sustentabilidade e como eles tendem a reagir após a adaptação da certificação no meio de hospedagem.

O trabalho está organizado da seguinte forma: no primeiro capítulo será abordada a temática da Responsabilidade Social e a Responsabilidade Socioambiental na Hotelaria; o segundo apresentará a Sustentabilidade na Hotelaria; o capítulo terceiro trará as certificações ambientais relacionadas com o Selo de sustentabilidade do Guia 4 rodas da Editora Abril, o qual será abordado com mais detalhes no quarto capítulo.

## 1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

No passado uma empresa competitiva era medida principalmente pelo preço dos produtos oferecidos, depois veio a era da qualidade, que continuava focada nos produtos e serviços. Hoje em dia a empresa está focada em construir uma boa relação com todos os públicos, como os clientes, fornecedores e colaboradores, incluindo também a comunidade em que atua e a sociedade em geral.

Para isso, a empresa precisaria estabelecer critérios e metas para manter esse relacionamento saudável, aplicando uma gestão socialmente responsável que exige o cumprimento das obrigações legais de forma ética e transparente, e manter uma boa relação com os públicos que se relaciona.

Assim, a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é um fator importante para que a empresa cresça de maneira socialmente responsável, mantendo um diálogo com a comunidade. Conforme apontam Instituto Ethos e Sebrae “O conceito da RSE está relacionado com a ética e a transparência na gestão dos negócios e deve refletir-se nas decisões cotidianas que podem causar impactos na sociedade, no meio ambiente e no futuro dos próprios negócios” (Instituto Ethos; Sebrae, p.10, 2003).

Portanto, as decisões dos gestores teriam que ser tomadas tendo em vista como a comunidade será afetada, seus colaboradores e sua adaptação de acordo com elas, não pensando somente no retorno financeiro, pois eles são parte essencial no crescimento saudável da empresa.

Pode se ver que a responsabilidade social empresarial tem a função de inserir todos os seus colaboradores e parceiros em busca da mesma meta, de forma que todos se esforcem e continuem engajados com o compromisso de progresso conjunto e individual. Por isso “A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) implica práticas de diálogo e engajamento da empresa com todos os públicos ligados a ela, a partir de um relacionamento ético e transparente” (Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, p.3, 2013).

Sendo assim, ter uma política de gestão aberta, com diálogo e transparência, demonstra a confiança que a liderança tem em seus colaboradores e parceiros em relação a integridade destes. Isso aumenta a credibilidade que a empresa tem no mercado e com seus clientes, pois revela preocupação com todos que estão envolvidos com sua organização e operação.

A empresa pode desenvolver ações que auxiliem não somente em seu crescimento, mas também no crescimento dos seus colaboradores. Segundo Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, a efetivação da responsabilidade social deve contribuir com a melhoria da qualidade de vida e desenvolvimento socioeconômico de seus *stakeholders*<sup>1</sup>, pois essas pessoas são direta e indiretamente influenciadas pelas ações da empresa.

Isso não quer dizer que o principal foco individual da companhia, que é gerar lucro e crescer como empresa, tenha sido deixado de lado. Pelo contrário, como afirma a *Business Meets Social Development* (BSD) (sem data): a atuação socialmente responsável visa o crescimento a longo prazo, com riscos minimizados. Assim, é possível condicionar o crescimento da empresa, mantendo-a competitiva e continuar com os compromissos sociais e o cuidado com o meio ambiente.

“Gerenciar com responsabilidade ambiental é procurar reduzir as agressões ao meio ambiente e promover a melhoria das condições ambientais. As empresas, de um modo ou de outro, dependem de insumos do meio ambiente para realizar suas atividades. É parte de sua responsabilidade social evitar o desperdício de tais insumos (energia, matérias-primas em geral, água).” (Instituto Ethos e Sebrae, 2003). Logo, o desenvolvimento da empresa necessita ocorrer de maneira sustentável, contribuir tanto com o crescimento econômico quanto com o progresso social e respeito ao meio ambiente para conseguir permanecer em atividade.

Essas ações tem que ocorrer de forma colaborativa entre todos os envolvidos, sejam eles gestores, colaboradores, empresas parceiras, órgãos governamentais etc.

## 1.2 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL NA HOTELARIA

O cuidado com o meio ambiente não deve ser somente individual, a preocupação deve vir de todos, principalmente dos órgãos que impõem diretrizes de funcionamento de empresas e estabelecimentos comerciais. A agenda 21- definida pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA) em 2002, como “um instrumento de planejamento para a construção de sociedades sustentáveis, em diferentes bases geográficas, que concilia métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência

---

<sup>1</sup> Termo que define grupo que tem interesse direto em determinada empresa

econômica” - estipula que “As associações industriais e comerciais devem estimular empresas a empreender programas para aumentar a consciência e a responsabilidade ambiental com base em práticas de manejo internacionalmente aceitas.”.

Portanto, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), quando criou o programa Hóspede da Natureza e quando apoia outros projetos e prêmios de sustentabilidade não só esta sendo a favor de que as empresas hoteleiras incorporem o pensamento sustentável dentro do planejamento, mas também incentivando para que promovam ações sustentáveis dentro e fora de seu ambiente.

Ser uma empresa que se preocupa com o meio ambiente, com seus colaboradores e com a comunidade onde está inserida demanda trabalho em grupo de todos que estão envolvidos, direta ou indiretamente. Tanto para fortalecer seu nome no mercado como uma empresa sustentável, quanto para aplicar a sustentabilidade em si, faz com que a empresa não cause tantos impactos negativos quanto está predestinada a causar.

Por isso, Castelli (2006, p.147) diz que a organização hoteleira “pode disseminar entre os colaboradores do hotel uma consciência e uma nova postura em relação ao cuidado que se deve ter com o planeta que habitamos”. Sensibilizar colaboradores sobre a sustentabilidade ambiental e a racionalização de recursos é uma forma de integrá-los na visão que a empresa está aderindo e conseqüentemente colaborando com a preservação de recursos naturais, contribuindo com a redução de custos para a empresa hoteleira, pois “uma das formas de diminuir custos é evitar desperdícios que, na hotelaria, eles se fazem presentes em todas as áreas.” (CASTELLI, 2006, p.151).

Todavia, a integração não pode ocorrer apenas com os colaboradores da empresa, mas também com a comunidade local onde esta está inserida, pois mesmo que indiretamente, afeta o cotidiano de todos à sua volta, uma vez que os fornecedores e parceiros da empresa hoteleira compõem parte da comunidade, mostrando assim comprometimento com a qualidade de vida dos mesmos. Por isso deve cobrar de todos os envolvidos, atitudes que colaborem com a responsabilidade socioambiental. Assim,

Todo o empreendimento socialmente responsável deve estabelecer um diálogo com seus fornecedores, sendo transparente em suas ações, cumprindo os contratos estabelecidos, contribuindo para seu desenvolvimento e incentivando os fornecedores para que também

assumam compromissos de responsabilidade social (Instituto Ethos e Sebrae, 2003).

Essas ações são incentivadas pela consciência dos gestores que sabem a responsabilidade que têm sobre os impactos que a empresa causa no ambiente e devem prestar contas para a sociedade. Iniciativas que fazem parte de um modelo de responsabilidade socioambiental empresarial que, quando adotada na gestão da empresa, contribui para que existam menos impactos negativos e os que permanecem sejam minimizados.

“O segmento hoteleiro, em particular, sofre cada vez mais pressões no que se refere à demonstração de um bom desempenho em relação às questões ambientais.” (DIAS; VIEIRA FILHO, p.86. 2006). Portanto, as empresas hoteleiras necessitam estar atentas para seu desempenho e de como ele é demonstrado para a população e seus consumidores. Precisam se precaver para que elas se mantenham adequadas com as exigências ambientais do governo, comunidade e clientes.

## 2 SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA

Há algum tempo, o assunto preservação do meio ambiente está em pauta. E a criação da Comissão Mundial do Meio Ambiente e Desenvolvimento em 1980 pela Organização das Nações Unidas – ONU, a RIO 92, recentemente a RIO+20 (Conferências das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável) e a Conferência do Clima 2015 em Paris comprovam a atenção dada a preservação do meio ambiente, criando diretrizes para que órgãos públicos e privados se adaptem a essa nova visão. Pode se ver que

[...] o meio ambiente se estabelece como norteador de estratégias e ações em prol do uso racional dos recursos, em que as empresas de hospedagem também sofrem influencia desta articulação global no sentido de requalificar seus produtos e serviços (DIAS; VIEIRA FILHO, p.89. 2006).

Em vista disso, companhias hoteleiras estão em busca de novos meios de promover a sustentabilidade, responsabilidade social e educação ambiental como empresa e visando atrair clientes que buscam o comprometimento com a sustentabilidade, pois Castelli (2006) afirma que os consumidores estão procurando empresas que estão em sintonia com o meio ambiente.

E isso só será atingido por meio da inserção de novos programas de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente, fazendo com que os colaboradores estejam em contato direto com o assunto, e assim possam detectar as mudanças que os gestores estão promovendo dentro da empresa e assim se sintam integrados a ponto de se “reeducarem”, ou melhor, se reenquadrarem, para manter os programas e contribuir com a evolução de novos projetos e programas. Então,

Algumas entidades têm trabalhado na elaboração de programas de gestão ambiental dirigidos ao setor hoteleiro cuja finalidade última seria aumentar a lucratividade, diminuindo os custos operacionais por meio da utilização de processos e tecnologias que otimizem o uso dos recursos escassos, principalmente da água e da energia elétrica, e reduzindo o desperdício, pela coleta seletiva do lixo e utilização de biotecnologia para a diminuição de componentes prejudiciais ao meio ambiente. (VIDAL, et al, p.9, 2011)

O pensamento de proteção ambiental e conservação do meio ambiente deve ser estimulado, para que essas ferramentas sejam aplicadas de forma mais fácil, pois uma vez que o pensamento esteja voltado para a sustentabilidade, colocar em prática essas ações é só questão de oportunidade e pode trazer benefícios financeiros para a empresa que aplica. Portanto, “A criação e uso de programa(s) de

gestão ambiental são elementos chave da implementação bem sucedida de um sistema de gestão ambiental. [...] O programa deve incluir uma análise crítica ambiental para novas atividades” (*International Organization for Standardization* (ISO) 14001).

A responsabilidade socioambiental deveria ser aplicada na gestão do hotel “Pelo retorno que traz – em termos de reconhecimento (imagem) e melhores condições de competir no mercado, além de contribuir para o futuro do país [...]” (Instituto Ethos; Sebrae, 2003)

Inserir uma gestão sustentável em seus setores, além de contribuir com a preservação do meio ambiente, transmite a seus clientes a responsabilidade socioambiental que a empresa defende, construindo uma nova imagem que demonstre preocupação com o futuro. Essa imagem deve transparecer de dentro para fora, portanto é necessário que haja estratégias eficientes dentro da gestão ambiental, para a sensibilização dos colaboradores do hotel. Como dizem DOS SANTOS, MÉXAS, MEIRIÑO (2016) É vital criar critérios capazes de induzir uma gestão moderna para empregar práticas sustentáveis que estão diretamente ligados a valores éticos e a responsabilidade dos fatores internos e externos de qualquer organização.

A gestão de uma empresa define o sucesso que a empresa terá, sendo assim, o modelo de gestão escolhido e a forma com que é executado define o modo com que a empresa é conduzida, de acordo com os recursos disponíveis. Para Castelli (2001) gerir é fazer as coisas acontecerem e conduzir a organização para seus objetivos. Então, uma gestão sustentável feita de forma adequada garante que os objetivos da empresa sejam alcançados junto com consciência ambiental e uma imagem ambientalmente positiva para com a sociedade.

O processo para as boas práticas de sustentabilidade deve se iniciar de fora para dentro, analisar infraestrutura e entorno em seguida hábitos de consumo e geração de resíduos. A partir daí analisar como será a integração dos colaboradores para que tenham uma postura responsável e de comprometimento com o meio ambiente.

Para Tachizawa (2002, p. 16), “a gestão ambiental, enfim, torna-se um importante instrumento gerencial para capacitação e criação de condições de competitividade para as organizações, qualquer que seja o seu segmento econômico”. Por tanto a hotelaria deve investir cada vez mais na gestão ambiental e

no controle de gastos e produção de resíduos, pois já afirma Castelli (2006), ao se eliminarem os desperdícios, melhora-se a produtividade.

Assim, para as empresas o processo da gestão ambiental deve passar por todos os setores e todo o processo produtivo para se adequarem as normas estabelecidas para o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) pela ISO 14001, que é um dos principais norteadores da gestão ambiental.

A Norma NBR Série ISO 14001 especifica as principais exigências para a implementação e adoção de um sistema de gestão ambiental, orientando a empresa na elaboração da política ambiental no estabelecimento de estratégias, objetivos e metas, levando em consideração os impactos ambientais significativos e a legislação ambiental em vigor no país. (ISO, 1996)

Seguindo desse preceito, as estratégias devem ser elaboradas não somente como um todo na empresa, mas também observando as capacidades e necessidades e opções de melhoramentos de cada setor, nunca deixando de lado a maneira como as ações afetam o meio ambiente.

Então, “O surgimento de indicadores para mensurar o desenvolvimento sustentável é fruto do reconhecimento de que outras dimensões devem medir o desenvolvimento de um território, rompendo com a hegemonia do uso de indicadores econômicos como critério para a tomada de decisões individuais ou coletivas.” (MALTA, et al, p.538, 2013). Pode se ver a partir disso o aprimoramento na medição do desempenho da empresa como parte integrante da comunidade, contribuindo com a qualidade de vida da população ao redor.

### 3 SELOS DE CERTIFICAÇÃO

As certificações são padrões que seguem critérios baseados em normas pré-estabelecidas por uma organização normatizadora, criados por instituições que tenham credibilidade na área que a certificação esta incluída. O processo de certificação ambiental é mais uma maneira das empresas se manterem de acordo com o que é, minimamente, exigido delas, seguindo normas e regras estabelecidas pelo governo, associações, entidades etc.

“O meio ambiente faz parte da agenda de todos os gestores de empresas, dos mais diferentes ramos de atividade.” (CASTELLI, 2006, p 137). Sendo assim, a busca de se manter de acordo com as leis ambientais se tornou mais intensa, surgindo novas formas de se adequar a preservação do meio ambiente e vários meios de certificação ambiental, maior parte destas baseadas na ISO 14000<sup>2</sup>.

A certificação surgiu da necessidade de garantir a qualidade em produtos que tenham um diferencial produtivo, garantir que eles mantenham o mesmo padrão de outros do mesmo grupo. Com isso as certificações foram se aprimorando em categorias diferentes, mas mantendo o intuito de manter o padrão e qualidade, só que de maneira mais específica de acordo com o tema de cada categoria de certificação.

A exigência de se ter uma certificação ambiental provém dos interesses contemporâneos de clientes; comunidade e também de empresas parceiras; associações; sindicatos e outros, pois se sabe que ações para manter o meio ambiente em equilíbrio fortalece seu propósito de garantir qualidade de vida para a população.

Para facilitar a divisão e a identificação de empresas sustentáveis, algumas certificações criaram logos para “carimbar” tais empresas, logo chamadas de selos de certificação/selos verdes - no caso das certificações sustentáveis

- [...] essas empresas certificadas adquirem maior competitividade no mercado por estarem associadas ao selo certificador, obtém economia de nos custos de produção e gestão e alcançam ainda: maior qualidade nos produtos e serviços, maior aceitabilidade por parte do consumidor e a penetração em mercados internacionais. (SALVATI, p.29, 2001.)

E quando uma empresa parceira vê um selo verde ela remete a uma empresa que segue normas, legislações e ISO's.

---

<sup>2</sup> É uma das principais ferramentas de normatização usada para a sustentabilidade.

Para contextualização, a seguir são apresentadas as certificações e seus selos de sustentabilidade que foram estudados para a composição deste trabalho, dentre os citados, uns são específicos para o setor do turismo, os que não são propriamente para o setor, podem facilmente ser implantados no turismo. Esta listagem foi composta de acordo com a credibilidade da certificação e se estão de acordo nas normas de sustentabilidade estabelecidas por lei.

### 3.1 SELOS DE SUSTENTABILIDADE

Os Selos de sustentabilidade servem para medir o desempenho ambiental dos empreendimentos, além das exigências ambientais requeridas por lei. Há os selos que tem uma abrangência geral, que não possuem nenhum tipo de especificação para o setor de atuação da empresa, mas podem ser aplicados em distintos campos de atuação, entretanto outros existem para classificar cada empresa de acordo com o ramo da mesma. Assim podemos citar alguns selos que são aptos para aplicar no setor do turismo.

Nacionais:

- Selo Verde de Sustentabilidade - Guia 4 Rodas;
- ISO 14000 – Certificação ambiental;
- NBR 15401 – Meios de hospedagem, sistema de gestão da sustentabilidade;
- Hóspedes da Natureza – Certificação para meios de hospedagem (programa criado pela Associação Brasileira da Indústria de Hoteis – ABIH)
- Golfinho Rotador – Hospedarias Domiciliares em Fernando de Noronha

Internacionais:

- *Blue Flag* – Certificação direcionada a sustentabilidade em praias;
- LEED – *Leadership in Energy and Environmental Design* (Liderança em Energia e design Ambiental);
- *Green Star Accredited* – Green Building Council da Austrália.

É importante saber como os selos funcionam, e qual a função deles de acordo com seus critérios e de acordo com o órgão que ele é regido. Para entender melhor, segue a baixo uma breve síntese de como os selos citados podem trabalhar.

### 3.1.1 Guia 4 Rodas

Este é um sistema de certificação ambiental, criada pelo Guia 4 Rodas da editora Abril, para diferenciar hospedagens sustentáveis em seu guia de viagens.

A avaliação é feita anonimamente por um repórter da editora que vai periodicamente aos estabelecimentos para analisar se o mesmo se encontra dentro dos critérios estabelecidos, o responsável pelo empreendimento decide se quer ou não ter o nome da empresa impresso no guia de viagem. No Guia Quatro Rodas 2016/2017 constam 105 meios de hospedagens dentro dos requisitos estipulados de um meio de hospedagem sustentável, que são destacados com a folha verde antes do nome.

Para ganhar o selo de Sustentabilidade, as hospedagens devem seguir boa parte das medidas estabelecidas que foram elaboradas a partir de parâmetros do *Leadership in Energy Environmental Design* (LEED), dos Estados Unidos, e do *Green Star Accreditation*, da Austrália, certificações que são referências mundiais na avaliação de empreendimentos sustentáveis.



Figura 1 - SELO VERDE DE SUSTENTABILIDADE GUIA 4 RODAS  
Fonte: Guia 4 Rodas (2016)

### 3.1.2 ISO 14000

Tem como principal foco a gestão ambiental, reconhecida pela ISO e pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). É um conjunto de normas ambientais não obrigatórias, com objetivos que visam à padronização, economia, comunicação com o cliente parceiros de maneira transparente, segurança e saúde, proteção do consumidor, facilitar o intercâmbio comercial e sua avaliação é feita de acordo com a legislação exigida de cada país onde está inserida. A certificação tem duração média de três anos, após esse período é realizada nova vistoria.

Qualquer organização pode ser beneficiada com a certificação da ISO, só é necessário solicitar junto aos órgãos competentes os documentos necessários para a implementação, seja empresa pública ou privada.



Figura 2 - SELO DA ISO

Fonte: International Organization for Standardization

### 3.1.3 Norma Brasileira (NBR) 15401 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade

Regida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a norma estabelece critérios mínimos específicos de desempenho para sustentabilidade em meios de hospedagem com propósito de promover o turismo sustentável, sendo escrita para que empresas de todos os portes e de diferentes condições geográficas, culturais e sociais possam aplicá-la, possibilitando que a empresa hoteleira se adapte aos critérios estabelecidos por ela, incluindo os requisitos legais e informações sobre impactos ambientais.

A NBR 15401 tem como objetivo não somente controlar os impactos no meio natural, mas também contribuir ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais; buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais; buscar legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária; interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo, de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica. (NBR 15401, 2006).



Figura 3 - LOGO DA ABNT

Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas

#### 3.1.4 Hóspedes da Natureza – programa proposto pela ABIH.

A adesão ao programa é voluntária, sugestão que a ABIH nacional oferece para melhorar a imagem do setor hoteleiro quanto à questão do turismo sustentável, é uma ferramenta disponibilizada para despertar a preocupação individual e coletiva para questão ambiental.

Tem como objetivo, além da preservação do meio ambiente, que sejam reduzidos de 30% do consumo de água, 25% de resíduos sólidos, 15% no consumo de gás e uma economia de 30% no consumo de energia. Redução de custos que pode ser revertida em investimentos em melhorias para a empresa hoteleira.

#### 3.1.5 Golfinho Rotador – Hospedarias Domiciliares em Fernando de Noronha

Criada para a classificação dos meios de hospedagens no Distrito Estadual de Fernando de Noronha no ano de 2012.

Para obter a classificação as hospedarias domiciliares devem cumprir treze requisitos estipulados, conforme consta no artigo segundo do decreto distrital 063/2012, que são estes:

- Posturas Legais e Documentação;
- Saúde Higiene/ Segurança;
- Atendimento e relação com o hóspede;
- Portarias e Recepção;
- Acesso e Circulações;
- Setor habitacional;
- Alimentos e Bebidas;
- Áreas Sociais;

- Residência da Família;
- Áreas de Serviço;
- Gestão Socioambiental;
- Gestão de Qualidade;
- Acessibilidade.

A responsabilidade para a classificação das hospedarias domiciliares cabe a comissão de avaliação e normatização dos meios de hospedagens de Fernando de Noronha – COMEIHOS – FN. A adesão à classificação é de natureza voluntária e cabe ao Distrito Estadual de Fernando de Noronha a exclusão das hospedarias que não estiverem de acordo com o decreto.

A classificação tem como símbolo o de “golfinho” ao invés “estrela” e as hospedarias são classificadas de 1 a 3 golfinhos de acordo com o enquadramento da mesma com os critérios estabelecidos.

### 3.1.6 *Blue Flag* – Bandeira Azul

O programa bandeira azul tem como objetivo aumentar o interesse de cidadãos e tomadores de decisão sobre a conscientização e a necessidade de proteger o ambiente marinho e costeiro, incentivando ações para resolver o conflito de interesses que existem na região onde esta sendo implantado, necessitando de apoio da comunidade e de instituições que representem os vários seguimentos da sociedade para colaborar com a implantação e efetivação do programa na localidade.

A bandeira azul funciona na Europa desde 1987 e no Brasil desde 2004, abrange a praias marinhas, fluviais e lacustres, além de marinas.

Necessita de apoio da comunidade e de instituições que representem os vários seguimentos da sociedade para colaborar com a implantação e efetivação do programa na localidade.



Figura 4 - SELO BANDEIRA AZUL  
Fonte: Bandeira Azul

### 3.1.7 LEED - *Leadership in Energy and Environmental Design* (Liderança em energia e design ambiental)

É um sistema internacional de certificação e orientação ambiental para edificações e possui o intuito de incentivar a transformação dos projetos, obra e operação das edificações, sempre com foco na sustentabilidade de suas atuações.

Benefícios da certificação são:

#### Econômicos

- Diminuição dos custos operacionais
- Diminuição dos riscos regulatórios
- Valorização do imóvel para revenda ou arrendamento
- Aumento na velocidade de ocupação
- Aumento da retenção
- Modernização e menor obsolescência da edificação

#### Sociais

- Melhora na segurança e priorização da saúde dos trabalhadores e ocupantes
- Inclusão social e aumento do senso de comunidade
- Capacitação profissional
- Conscientização de trabalhadores e usuários
- Aumento da produtividade do funcionário; melhora na recuperação de pacientes (em Hospitais); melhora no desempenho de alunos (em Escolas); aumento no ímpeto de compra de consumidores (em Comércio).
- Incentivo a fornecedores com maiores responsabilidades socioambientais
- Aumento da satisfação e bem estar dos usuários
- Estímulo a políticas públicas de fomento a Construção Sustentável

## Ambientais

- Uso racional e redução da extração dos recursos naturais;
- Redução do consumo de água e energia;
- Implantação consciente e ordenada;
- Mitigação dos efeitos das mudanças climáticas;
- Uso de materiais e tecnologias de baixo impacto ambiental;
- Redução, tratamento e reuso dos resíduos da construção e operação.

A Certificação internacional LEED possui 7 dimensões a serem avaliadas nas edificações. Todas elas possuem práticas obrigatórias e créditos, recomendações que quando atendidas garantem pontos a edificação. O nível da certificação é definido, conforme a quantidade de pontos adquiridos, podendo variar de 40 pontos, nível certificado a 110 pontos, nível platina.

## Dimensões Avaliadas:

- *Sustainable sites* (Espaço Sustentável)
- *Water efficiency* (Eficiência do uso da água)
- *Energy & atmosphere* (Energia e Atmosfera)
- *Materials & resources* (Materiais e Recursos)
- *Indoor environmental quality* (Qualidade ambiental interna)
- *Innovation in design or innovation in operations* (Inovação e Processos)
- *Regional priority credits* (Créditos de Prioridade Regional)



Figura 5 - SELO GREEN BUILDING COUNCIL BRASIL - LEED  
Fonte: Selo Green Building Council Brasil

### 3.1.8 Green Star Accredited – Australia

O Green Star é uma marca que já tem credibilidade na Austrália, lançada pelo Green Building Council da Austrália (GBCA), em 2003. O Green Star é o único sistema de classificação nacional e voluntário da Austrália para edifícios e

comunidades. Green Star está ajudando a melhorar a eficiência ambiental em edifícios, ao mesmo tempo aumentando a produtividade, criar empregos e melhorar a saúde e o bem-estar das comunidades.

Para o processo de certificação, deve se seguir 5 passos que a Green Star disponibiliza.

- Passo 1 - Registro: Fazer o Registro Online
- Passo 2 - Documentação: Verificar a documentação e os critérios do Green Star e verificar se o empreendimento esta de acordo, se não estiver, fazer as mudanças necessárias para isso;
- Passo 3 - Submissão: Apresentar toda a documentação ao GBCA para a Avaliação do Green Star;
- Passo 4 - Avaliação: As submissões são revisadas por um grupo independente de especialistas em desenvolvimento sustentável e uma pontuação global é atribuída;
- Passo 5 - Certificação: A classificação certificada Green Star é concedida depois de uma avaliação de projeto sustentável por terceiros.



Figura 6 - GREEN BUILDING COUNCIL AUSTRALIA - GREEN STAR  
Fonte: Selo Green Building Council Austrália.

#### 4 SELO VERDE DE SUSTENTABILIDADE GUIA 4 RODAS EDITORA ABRIL

Dentre os selos citados, o Selo Verde de Sustentabilidade do Guia 4 Rodas foi o escolhido para ser analisado, pois este se encontra num guia de viagem desenvolvido para ajudar o turista a encontrar o que melhor se encaixa no seu perfil de viajante. Então, todo o cliente que tiver acesso ao guia de viagem do Guia 4 Rodas, automaticamente terá acesso ao selo de sustentabilidade e poderá ter mais informações sobre o meio de hospedagem que está classificado. Assim, o trabalho se propõe verificar teoricamente se o selo traz benefícios para o meio de hospedagens no qual está implantado.

O Selo Verde é uma certificação criada pelo Guia 4 Rodas da Editora Abril, para classificar meios de hospedagem que mantém ações que contribuem com a sustentabilidade. Ele foi criado para que houvesse mais um meio de diferenciar os meios de hospedagem de acordo com o perfil de cada viajante/cliente que compra o guia de viagens do Guia 4 Rodas.

A classificação é feita por repórteres da editora que visitam os meios de hospedagem – de forma anônima – periodicamente, a fim de analisar se as empresas hoteleiras estão de acordo com os critérios sustentáveis estabelecidos pelo guia<sup>3</sup>. No Guia Mapograf Brasil 2016/2017 constam 105 meios de hospedagens dentro dos requisitos estipulados, que são destacados com a folha verde antes do nome, como demonstra a Figura 7.



Figura 7- Verbetes de Hospedagem Guia 4 Rodas  
Fonte: Guia 4 Rodas

Para receber o selo de Sustentabilidade, as hospedagens devem se enquadrar dentro das medidas estabelecidas, que foram elaboradas a partir dos

<sup>3</sup> Apresentados no item 4.2, neste mesmo capítulo.

parâmetros do *Leadership in Energy Environmental Design* (LEED), dos Estados Unidos, e do *Green Star Accreditation*, da Austrália, certificações que são referências mundiais na avaliação de empreendimentos sustentáveis.

O Guia 4 Rodas há anos vem classificando os hotéis para o seu guia de viagem e na edição de 2011 somente 43 de seus meios de hospedagem receberam o selo de sustentabilidade, o que podemos ver um crescimento notório dentro desses cinco anos, já que na edição de 2016, as hospedagens classificadas totalizam 105 unidades.

#### 4.1 Hotéis no Brasil Classificados com o Selo Verde

Para melhor visualização dos 105 meios de hospedagem, os mesmos foram distribuídos em tabelas de acordo com as regiões e os estados que eles se encontram.

<b>CENTRO OESTE</b>	Mato Grosso	Cristalino jungle Lodge
		Pousada do Parque
		Sesc Porto Cercado
		Pousada Araras Eco Lodge
	Mato Grosso do Sul	Santa Esmeralda
		Refúgio Ecológico Caiman
	Goiás	Ecologic Ville Resort & spa by vivence
		Pousada Vale das Araras
		Fazenda Tabapuã dos Pirineus
		Pousada Arvoredo
		Rio Quente Resorts - Hotel Pousada
		Rio Quente Resorts - Hotel Turismo
		Giardino
Rio Quente Suítes & Flat		

Quadro 1 - Os 105 meios de hospedagem classificados pelo guia 4 rodas divididos de acordo com suas regiões e estados: Região Centro Oeste.

Fonte: Guia 4 Rodas

Na região Centro Oeste, podemos perceber que há uma grande variação de tipos de hospedagem, vai de Resorts a Pousadas. Um exemplo disso é o Cristalino Jungle Lodge, localizado em Alta Floresta, é um hotel de luxo isolado ao sul da Floresta Amazônica, está a 30 minutos de barco da cidade mais próxima, dentro da Reserva Particular do Patrimônio Natural do Cristalino, criada pelos próprios

donos em 1997, local estratégico que sofre influências também dos biomas cerrado e do pantanal, além da floresta amazônica.

<b>NORDESTE</b>	Rio Grande do Norte	Sagi Iti
		Toca da Coruja
		Pousada Só Alegria
	Pernambuco	Vila Galé
		Pousada Zé Maria
		Eco Pousada Teju - Açú
	Bahia	Pousada Lagoa do Cassange
		Pousada Mangabeiras
		Transamérica Ilha de Comandatuba
		Ecoresort Tororomba
		Txai
		Canto das Águas
		De Lençóis
		Vila Serrano Pousada
		Vila Naiá
		Best Western Shalimar Praia
		Tivoli Ecoresort Praia do Forte
		Villa Bahia
		Apoena Ecopousada
		Uxua Casa Hotel & spa
Paraíba	Verdegreen	
Alagoas	Casa Acayu	
	Pousada do Toque	

Quadro 2 - Os 105 meios de hospedagem classificados pelo guia 4 rodas divididos de acordo com suas regiões e estados: Região Nordeste.

Fonte: Guia 4 Rodas

Na região Nordeste podemos ver que a maior parte destes hotéis estão na faixa litorânea da região, podemos ver como exemplo a Pousada Toca da Coruja, Localizada na Praia da Pipa, uma das praias mais famosas do Rio Grande do Norte, construída numa área arborizada, totalmente em harmonia com seu grande jardim tropical, que pode ser visto na figura a seguir.



**Figura 8 - Jardim Harmonizado com a área da piscina.**  
**Fonte: Toca da Coruja.**

SUDESTE	Rio De Janeiro	Pousada da Pedra Laguna
		Ville La Plage
		Armação dos Buzios Pousada Design
		Parador Lumiar
		Villa São Romão
		Refugio dos Falcões
		Pousada Águas de Paratii
		Pousada Cana Caiana
		Fazenda das Videiras
		Pousada Les Roche
		Rosa dos Ventos
		Bühler
		Estalagem Taj Mauá
		Pousada Rancho das Framboesas
	São Paulo	Vila Inglesa
		Canada Lodge
		Pousada Alto da Boa Vista
		Pousada Candeias
		Pousada do Capitão
		Praia do Portinho
		Fazenda Capoava
		Ronco do Bugio
		Paraiso Ecolodge
		Quinta dos Pinhais
		Pousada Vento Verde
		Fazenda Catuçaba
		Novotel Morumbi
		Juquehy Praia
		Nau Royal
		Fazenda Campo dos Sonhos
		Fazenda Parque dos Sonhos
	Hotel Fazenda Mazzaropi	
	Minas Gerais	Kuriuwa
		Alive Eco Hut
		Pousada Mirante da Colyna
		Pousada do Arcaño
Espírito Santo	Chez Domaine	
	Bristol Four Towers	

Quadro 3 - Os 105 meios de hospedagem classificados pelo guia 4 rodas divididos de acordo com suas regiões e estados: Região Sudeste.

Fonte: Guia 4 Rodas

A região sudeste é a região que mais tem meios de hospedagem classificados com o selo Verde do Guia 4 Rodas que vai de Pousadas a Hotéis de rede, como por exemplo o Novotel Morumbi da rede Accor Hotels, Localizado

Próximo ao Estádio do Morumbi e do Consulado Geral dos Estados Unidos, construído em 1977 e remodelado em 2007.

SUL	Santa Catarina	Marin Château
		Pousada Don Capudi
		Pousada George's Village
		Pousada Vila do Bosque
		Costão do Santinho Resort
		Pousada da Vigia
		Pousada Canto da Guarda
		Pousada Ilha do Papagaio
		Quinta do Bucanero
		Solar Mirador Exclusive Resort
		Ponta dos Ganchos Resort
		Rio Grande do Sul
	Pousada Cravo e Canela	
	Villa Alegre	
	Pousada Blumenberg	
	Pousada Encantos da Terra	
	Pousada La Hacienda	
	Bangalôs da Serra	
	Canto Verde	
	Pousada Jardim Secreto	
	Pousada Vovó Coralina	
	Pousada Villa do Arquiteto	
	Pousada do Engenho	
	Paraná	
		Concept Design Hostel & Suites
		Caraguatá
		Pousada das Meninas
		Pousada Estrela do Mar
		Pousada Fim da Trilha
	Termas de Jurema Resorts	

Quadro 4 - Os 105 meios de hospedagem classificados pelo guia 4 rodas divididos de acordo com suas regiões e estados: Região Sul.

Fonte: Guia 4 Rodas

Na região sul, há uma grande variedade de tipologia que se enquadra no Selo Verde, podemos ver pelos meios de hospedagens classificados no Paraná, que estão divididos nas cidades de Jurema, Foz do Iguaçu e na Ilha do Mel, divididos entre Resort, Pousadas e Hostel.

A região sul é a única que tem um hostel que está classificado no Selo verde do Guia 4 Rodas, O Concept Design Hostel & Suites, que está localizado em Foz do

Iguaçu, em um dos bairros mais seguros da cidade, próximo a Av. das Cataratas, ele oferece os mesmos serviços de um hostel comum, mas oferece infraestrutura eco-sustentável.

#### 4.2 Critérios de Classificação do Guia 4 Rodas

A partir da apresentação dos meios de hospedagens que receberam o selo verde do Guia 4 Rodas, pode se apresentar os critérios que os classificaram, critérios estes retirados do Guia Quatro Rodas 2016/2017.

- Utiliza lâmpadas fluorescentes, em vez de incandescentes, para economizar energia;
- Os chuveiros e vasos sanitários funcionam com baixo fluxo de água, para evitar o desperdício;
- Em substituição a embalagens descartáveis, há recipientes fixos para xampu, condicionador e sabonete nos banheiros;
- Usa equipamentos eletroeletrônicos com baixo consumo de energia;
- Os objetos que decoram os ambientes, entre eles carpetes, cortinas e luminárias, são feitos com material reciclado;
- A construção tem madeira de origem certificada (de reflorestamento), azulejos ou pisos reciclados;
- Adota o sistema de energia solar ou eólica, mesmo que seja para alimentar apenas parte das tomadas;
- Reaproveita o lixo orgânico como adubo – em alguns casos, há até uma estação de tratamento e compostagem no terreno;
- Promove o tratamento de esgoto;
- Reaproveita a água da chuva na lavanderia, na piscina e na irrigação dos jardins;
- Tem sistema de reciclagem de lixo, mesmo que seja terceirizado;
- O sistema para abertura das portas dos quartos funciona com um cartão-chave que ativa o controle de luz e regula a temperatura do ambiente. Em alguns casos, há sensores liga-desliga;

- O projeto arquitetônico aproveita a iluminação natural, com paredes envidraçadas e ambientes abertos e bem-ventilados, dispensando (quando possível) a luz artificial e o ar-condicionado;
- Os funcionários são treinados para praticar as medidas sustentáveis – desde o gerente até as camareiras. Eles também têm a função de explicar ao hóspede por que o hotel adotou tais normas;
- Investe na comunidade local: contrata e treina os moradores das redondezas, aplica parte do lucro na capacitação dos empregados, patrocina projetos sociais do entorno e incentiva os hóspedes a colaborar com tais iniciativas;
- O hóspede escolhe se prefere não ter as toalhas e os lençóis trocados diariamente – e, assim, ajudar na economia de água e também de produtos químicos;
- Utiliza alimentos produzidos na região – muitas vezes, orgânicos – para compor o cardápio de seu restaurante.

Com a apresentação dos critérios de avaliação acima, consegue se perceber o porquê elas foram escolhidas e como contribuem com a sustentabilidade e com a redução de custos dos empreendimentos hoteleiros.

Sendo assim, no próximo capítulo são expostos os resultados de como os critérios agem e nos deixa claro o porquê eles foram escolhidos pelo Guia 4 Rodas para parâmetro de sua classificação.

## 5 RESULTADO E ANALISE

A seguir os quadros com os critérios que o Guia Quatro Rodas utilizou para Classificar seus meios de hospedagem e o porque eles foram escolhidos para fazer parte destes critérios. Estes critérios foram aqui divididos de acordo com os três pilares da sustentabilidade, Econômico, Ambiental, Social<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Quadros dispostos na ordem de apresentação no texto.

CRITÉRIOS DO GUIA 4 RODAS	PROPÓSITOS DOS CRITÉRIOS
Utiliza lâmpadas fluorescentes, em vez de incandescentes, para economizar energia	A lâmpada incandescente emite luz quando uma corrente elétrica passa pelo filamento de tungstênio, aquecendo os átomos que o compõem e gerando luminosidade. Já na do tipo fluorescente, a luz é emitida por um gás. A maior parte da energia fornecida na lâmpada fluorescente é transformada em luz, e, por esse motivo, ela tem um rendimento muito maior que a lâmpada incandescente. A durabilidade de uma lâmpada incandescente é muito inferior a de uma fluorescente, pois o filamento de tungstênio vai se estragando com o uso da lâmpada. A vida útil de uma lâmpada incandescente tem o limite médio de 1.000 horas, enquanto a de uma lâmpada fluorescente pode chegar a 8.000 horas. Uma das evidências de que as lâmpadas fluorescentes são mais econômicas é o fato delas conseguirem atingir a mesma luminosidade que as incandescentes, tendo potência (em WATTS) muito menor que estas. Apesar da vantagem econômica das lâmpadas fluorescentes, elas são vendidas por um preço mais elevado que as incandescentes. Entretanto, o investimento é compensador, tendo-se em vista as posteriores reduções no consumo mensal de energia elétrica. Fonte: FoxLux.
Os chuveiros e vasos sanitários funcionam com baixo fluxo de água para evitar o desperdício	O chuveiro de baixo fluxo necessita de um investimento um pouco maior, porém os chuveiros convencionais fluem 5 litros por minuto ou mais, enquanto chuveiros de baixo fluxo fluem normalmente 2,5 litros por minuto ou menos, compensando, em um prazo maior, o investimento inicialmente feito. Torneiras de baixo fluxo com dissipadores podem salvar litros de água cada vez que a torneira é usada. Torneiras convencionais fluem tão alto quanto 3 litros por minuto, mas torneiras de baixo fluxo fluem 1,5 litros por minuto. Vasos Sanitários de baixo fluxo proporcionam uma economia de água considerada, já que uma pessoa em média da descarga cinco vezes por dia. Vasos sanitários convencionais podem usar 5-7 galões por fluxo (19L a 27L), mas os modelos de baixo fluxo usam tão pouco quanto 1.6 litros. Fonte: 4FNM
Usa equipamentos eletroeletrônicos com baixo consumo de energia	O Selo Procel de Economia de Energia, ou simplesmente Selo Procel (Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica), tem a finalidade de ser uma ferramenta simples e eficaz que permite ao consumidor conhecer, entre os equipamentos e eletrodomésticos a disposição no mercado, os mais eficientes e que consomem menos energia. Ao escolher produtos com o Selo Procel, a economia gerada por essa escolha pode resultar, a longo prazo, o equivalente ao preço de um aparelho novo. Além disso, evita investimentos desnecessários no setor energético (geração, transmissão e distribuição de energia), estimula a fabricação e comercialização de produtos mais eficientes, contribuindo com o desenvolvimento tecnológico e mais importante ainda, com a preservação do meio ambiente. Fonte: Procel - Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica.
O sistema para abertura das portas dos quartos funciona com um cartão-chave que ativa o controle de luz e regula a temperatura do ambiente. Em alguns casos, há sensores liga-desliga	O economizador de energia é um equipamento que funciona como uma chave geral do quarto, liberando a energia para o apartamento somente quando a chave/cartão estiver no local indicado. Assim quando o hóspede não estiver no quarto os aparelhos eletrônicos não ficarão ligados desnecessariamente. A instalação utiliza as mesmas tubulações elétricas existentes no quarto não havendo necessidade de quebrar paredes ou fazer adaptações. Também é possível permitir que o frigobar e algumas tomadas continuem funcionando. Os benefícios de ter o economizador de energia instalado no hotel podem começar com a economia garantida de energia elétrica, na maioria dos hotéis a economia gira em torno de 30% a 40%, em hotéis litorâneos e regiões mais quentes a economia pode chegar a 50% por quarto. Também aumenta a vida útil dos equipamentos elétricos, pois estes não ficarão ligados diretamente, reduzindo assim os gastos com manutenção dos equipamentos. O custo de um economizador é na maioria dos casos mais barato que uma diária simples do quarto ao qual ele será instalado e já está incluso todos os acessórios necessários para o funcionamento, bem como o suporte gratuito a instalação. Com a economia constante de energia, o retorno do investimento acontece em poucos meses depois da instalação. Fonte: Econotec
O projeto arquitetônico aproveita a iluminação natural, com paredes envidraçadas e ambientes abertos e bem ventilados, dispensando (quando possível) a luz artificial e o ar-condicionado	O conforto visual que a iluminação natural produz é um dos benefício que podemos citar, já que a luz do sol deixa o ambiente mais agradável, gerando bem-estar. Outro fator importante é a economia de energia elétrica que a técnica proporciona. Há também os benefícios para a saúde, é comprovado cientificamente que o ser humano precisa de doses diárias moderadas de sol para produzir vitamina D, que melhora a absorção do cálcio, fortalecendo os ossos. Vale ressaltar que durante o inverno, o vidro torna o ambiente uma estufa natural e assim aquece o ambiente. Fonte: Pensamento Verde - Arquitetura Verde.
O hóspede escolhe se prefere não ter as toalhas e os lençóis trocados diariamente – e, assim, ajudar na economia de água e também de produtos químicos	Menor uso de toalhas em hotéis não só contribui para um planeta mais verde, mas também ajuda os hotéis a cortarem custos e, portanto, a oferecer menores tarifas. Os resultados dos avisos nos quartos são comparáveis aos de alguns estudos semelhantes nos EUA e indica esta forma de pressão sutil pode ajudar a convencer as pessoas a fazer a coisa certa em outras situações. Fonte: Enxugarte.

Quadro 5 - Critérios do Guia 4 rodas e seus propósitos – Aspecto Econômico.

CRITÉRIOS DO GUIA 4 RODAS	PROPÓSITOS DOS CRITÉRIOS
Em substituição a embalagens descartáveis, há recipientes fixos para xampu, condicionador e sabonete nos banheiros	Com os dispensers é possível uma redução de 90% de resíduos plásticos, o hoteleiro tem uma economia de 30% em custo, e ainda é possível uma melhor viabilização do controle de estoque. Fonte: HotelNews.
Os objetos que decoram os ambientes, entre eles carpetes, cortinas e luminárias, são feitos com material reciclado	Cadeiras, estofados e tapetes podem ter tecidos com tintas naturais, pois diminui a poluição das fábricas e de produtos químicos que degradam o ambiente ao serem produzidos. Móveis e luminárias feitos de madeira reflorestada e de demolição, não só diminui o lixo como também incentivam o reflorestamento, diminuindo assim o corte de madeiras nativas, muitas vezes de forma ilegal, o que evita o desmatamento de florestas da mata atlântica, que contem espécies de árvores raras e que estão em perigo de extinção. Muitos desses móveis, luminárias e acessórios de decoração, podem ser de madeira como também de bambu, outro produto que é de fácil acesso, sustentável e muito bonito. Para luminárias, também temos os leds que podem economizar até 80% de energia, além de ter mais durabilidade e não emitir 10% de calor, o que ajuda a controlar a temperatura dos ambientes principalmente em dias de calor, diminuindo o uso de ar-condicionado. Fonte: SALES. A.
A construção tem madeira de origem certificada (de reflorestamento), azulejos ou pisos reciclados	A vantagem do uso de madeiras de reflorestamento na construção civil ou na fabricação de móveis é que não existe desmatamento de mata nativa. O processo de extração de madeiras nativas, ao contrário do replantio, extrai árvores surgidas naturalmente e deixa o local vazio em seguida. Outro apelo ecológico do uso de madeira de reflorestamento na construção é que o gasto de energia para adquirir o material é imensamente menor do que o de materiais como aço, concreto ou alumínio. Depois de pronta, a construção com madeira tende a ter um bom desempenho térmico e acústico. O uso de azulejos reciclados apresenta vantagens por ser um produto que tem em sua composição pelo menos 50% de material reciclado, muitas vezes utiliza baixo consumo de energia e água para fabricação. O processo de manufatura não é poluente, as embalagens são reutilizáveis e o consumidor pode ter até 35% de economia na hora da compra. Fonte: Fernanda DG Arquitetura.
Adota o sistema de energia solar ou eólica, mesmo que seja para alimentar apenas parte das tomadas	A energia solar não polui durante seu uso. A poluição decorrente da fabricação dos equipamentos necessários para a construção dos painéis solares é totalmente controlável, utilizando as formas de controle existentes atualmente. Os painéis solares estão cada dia mais potentes, ao mesmo tempo que seu custo vem decaindo. Isso torna cada vez mais a energia solar uma solução economicamente viável. A energia solar é excelente em lugares remotos ou de difícil acesso, pois sua instalação em pequena escala não obriga enormes investimentos em linhas de transmissão. Em países tropicais, como o Brasil, a utilização da energia solar é viável em praticamente todo o território. Fonte: SS Solar.
Reaproveita o lixo orgânico como adubo – em alguns casos, há até uma estação de tratamento e compostagem no terreno	Segundo dados do IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, o material orgânico corresponde a cerca de 52% do volume total de resíduos produzidos no Brasil, e tudo isso vai parar em aterros sanitários, onde são depositados com os demais e não recebem nenhum tipo de tratamento específico. O uso da compostagem traz muitas vantagens para o meio ambiente e para a saúde pública, seja aplicada no ambiente urbano (domésticos ou industriais) ou rural. A maior vantagem que pode ser citada é que no processo de decomposição da compostagem, ocorre somente a formação de dióxido de carbono ou gás carbônico, água e biomassa. Por se tratar de um processo de fermentação que ocorre na presença de oxigênio, permite que não ocorra a formação de gás metano, gerado nos aterros por ocasião da decomposição destes resíduos, que é altamente nocivo ao meio ambiente e muito mais agressivo, pois é um gás de efeito estufa, sendo cerca de 25 vezes mais potente que o gás carbônico. Ao diminuirmos a quantidade de lixo destinado aos aterros, geramos uma economia nos custos de transporte e de uso do próprio aterro, ocasionando o aumento de sua vida útil. Fonte: Ecycle.
Promove o tratamento de esgoto	No Brasil, 49% do esgoto é coletado pelas redes de tratamento, mas somente 10% de todo o esgoto produzido é tratado. O tratamento do esgoto doméstico é muito importante para a preservação do meio ambiente, pois o esgoto contamina rios, lagos, represas e mares, visto que possuem excesso de sedimentos e micro-organismos que podem causar doenças. O esgoto jogado na natureza sem tratamento pode transformar a vizinhança, desequilibrando o ecossistema da região. Rios e praias sofrem processo de assoreamento, provocando aumento do nível da água e enchentes. Fonte: O Globo.
Reaproveita a água da chuva na lavanderia, na piscina e na irrigação dos jardins	É uma atitude ecologicamente responsável, pois reaproveita a água da chuva em vez de utilizar o recurso hídrico potável, diminuindo sua pegada hídrica; pode representar uma economia de 50% na conta de água. O armazenamento de água da chuva ajuda a conter enchentes, pois ela iria para rios e lagos e diminui sua quantidade no esgoto, contribuindo também em tempos de crise hídrica. Pode-se criar uma cultura de sustentabilidade ecológica nas construções, o que poderá garantir uma cisterna em cada casa construída no futuro. Fonte: Falando Verde.
Tem sistema de reciclagem de lixo, mesmo que seja terceirizado	Reciclar papel evita o abate desnecessário de árvores, enquanto a reciclagem do plástico diminui o consumo de petróleo. Reciclar vidro conserva os leitos dos rios (fonte das areias necessárias para produzi-lo). Reciclar é sinônimo de poupar energia e reduzir a liberação de carbono, uma vez que produzir produtos através de materiais reciclados em vez de materiais novos consome menos energia e menos recursos naturais. Ao apostarmos na reciclagem, estamos diminuindo a quantidade de lixo enviado para os aterros sanitários e a reciclagem ajuda ainda a prolongar a vida dos mesmos, evitando a construção de novos. Menos lixo significa um planeta mais limpo, mais saudável. Fonte: Uma Vida Verde.

Quadro 6 - Critérios do Guia 4 rodas e seus propósitos – Aspecto Ambiental

CRITÉRIOS DO GUIA 4 RODAS	PROPÓSITOS DOS CRITÉRIOS
Os funcionários são treinados para praticar as medidas sustentáveis – desde o gerente até as camareiras. Eles também têm a função de explicar ao hóspede porque o hotel adotou tais normas	Um colaborador que mantém práticas sustentáveis toma suas decisões considerando os impactos de longo prazo, tem preferência por produtos e fornecedores que levem em consideração a preservação ambiental, se torna exemplo por suas práticas diárias, que reduzem o impacto ambiental. Ele preocupa-se com qualidade de vida, com a preservação ambiental, e se mostra mais envolvido na defesa das causas sociais, preza a economia financeira devido à redução do consumo e com a prática da reciclagem. Fonte: A Gazeta.
Investe na comunidade local: contrata e treina os moradores das redondezas, aplica parte do lucro na capacitação dos empregados, patrocina projetos sociais do entorno e incentiva os hóspedes a colaborar com tais iniciativas	Investir em treinamento para funcionários, doar produtos e serviços, discutir políticas públicas e implantar projetos diversos na comunidade, são alguns dos investimentos que pequenas e médias empresas têm feito pela sociedade. Com o objetivo inicial de ajudar e fazer a diferença, muitas empresas tem encontrado nestes trabalhos a aprovação da comunidade, impactando em um diferencial competitivo com relação às outras empresas. Fonte: Aprendiz – Guia de Empregos.
Utiliza alimentos produzidos na região – muitas vezes, orgânicos – para compor o cardápio de seu restaurante.	Ter fornecedores locais contribui com a geração de empregos, mantém o dinheiro na comunidade, o que contribui com o desenvolvimento da economia local. E que também gera arrecadação para o município, que pode financiar as políticas públicas necessárias para o crescimento da cidade, o que fortalece a comunidade. Fonte: Prefeitura de São Caetano do Sul.

Quadro 7 - Critérios do Guia 4 rodas e seus propósitos – Aspecto Social.

Visto nos Quadros 5, 6 e 7, que em cada critério há uma diminuição de custos com a implantação dessa certificação e também pode se ver o quanto essas ações podem contribuir com as pessoas que estão envolvidas e o futuro do local que estão inseridos. A maior parte dos investimentos tem retorno de curto a médio prazo, o que proporciona mais estímulos para que todos continuem trabalhando para tornar a empresa mais sustentável.

Como se vê o investimento nas lâmpadas fluorescentes trazem retorno a curto prazo, mesmo o seu preço sendo um pouco mais elevado comparado a lâmpadas incandescentes, a economia de energia é evidente e sua durabilidade é maior.

Já pensando em economia de água, o uso de sistemas de baixo fluxo de água também traz uma redução nos gastos com água, diminuindo o desperdício, poupando gastos desnecessários com água nos custos da empresa. Pode se ver na figura a seguir o funcionamento de uma torneira com baixo fluxo de água.



Figura 9 - Torneira de Baixo Fluxo de Água

Fonte: GreenMe

O uso de dispensers colabora com economia de custos de 30%, ainda viabiliza um controle melhor do estoque, além da contribuição de evitar proliferação de resíduos plásticos, que muitas vezes não são reciclados. O exemplo a seguir mostra um dispenser que comporta o sabonete, shampoo e o condicionador.



Figura 10 - Dispenser de Banho

Fonte: Comprafari

Para o auxílio de identificação de eletroeletrônicos com baixo consumo de energia, foi criado o selo Procel em 1993 pelo Ministério de Minas e Energia, selo o qual é regido pelo INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia), permite qualquer consumidor conhecer os equipamentos são mais

eficientes e consomem menos energia. A seguir, um frigobar com o selo Procel de eficiência de energia, na categoria mais econômica do selo, Classe A.



Figura 11 - Frigobar Selo Procel Classe A

Fonte: Continental

A decoração de ambientes também pode ser voltada a sustentabilidade, pode ser usada como fator de redução de lixo, usando madeira de demolição, ou mesmo incentivando o reflorestamento, ao invés de usar madeira de seus móveis de árvores de florestas nativas. Como pode ser observado na Pousada das Meninas na Ilha do Mel, que utiliza o bambu para a decoração e madeira de tonel para o sofá.



Figura 12 - Decoração com Bambu e Reaproveitamento de madeira de tonel.

Fonte: Pousada das Meninas.

O uso de madeira certificada ou de reflorestamento não afeta diretamente na empresa que utiliza deste recurso, mas sim a devastação das florestas nativas, o qual tem um papel importante de evita-la. Já o uso de azulejos reciclados, contribui com o não desperdício de energia na produção, pois usa um baixo consumo de energia e água para a sua fabricação, podendo resultar em economia na hora da compra.

O custo de se investir em painéis solares vem se tornando mais acessível com o tempo, apesar de que com o desenvolvimento tecnológico, eles vêm ficando cada vez mais potentes, podem ser instalados em lugares remotos, pois podem ser instalados em pequena escala e não precisa muito investimento em linhas de transmissão. Em países como o Brasil, pode ser aplicado em quase todo o território, por ter o clima tropical. Para se entender melhor, na figura a seguir, como um sistema fotovoltaico de baixa escala funciona.

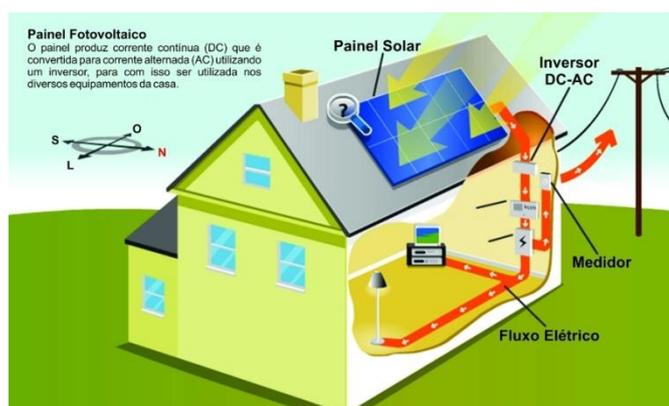


Figura 13 - Sistema Fotovoltaico

Fonte: JMC Engenharia e Arquitetura

A utilização de compostagem contribui com a melhoria da qualidade de vida de todos, pois no processo de decomposição de material orgânico com a utilização do processo da compostagem, evita a fabricação do gás metano, que é prejudicial à saúde e é um dos principais gases que contribuem com o efeito estufa. Ele contribui também com a diminuição de lixo nos aterros sanitários, prolongando a vida útil do mesmo. A produção de compostagem pode ser diretamente entregue à um fornecedor local de alimentos, que por sua vez pode abater do meio de hospedagem uma porcentagem no preço final de seu produto. A próxima figura explica como é o processo da produção de compostagem.



Figura 14 - Compostagem

Fonte: Carol Daemon

O tratamento de esgoto mantém a qualidade de vida da comunidade onde a empresa esta, pois mantém rios, lagos nascente e etc. livre de esgoto, evitando assoreamento e mantendo a qualidade do ecossistema da região, mantendo a água saudável, que também faz parte de seu próprio uso. Como na instalação do sistema fotovoltaico, uma estação de tratamento de esgoto também pode ser instalada em pequena escala, como mostra a figura a seguir.

### COMO FUNCIONA A ESTAÇÃO INDIVIDUAL

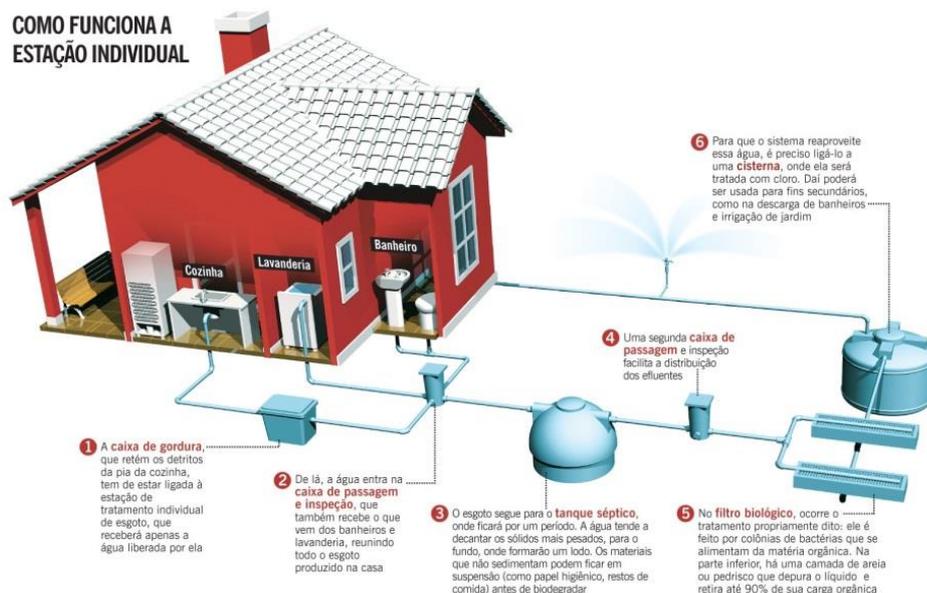


Figura 15 - Estação Individual de Tratamento de Esgoto

Fonte: Globo.com

O reaproveitamento de água da chuva pode se ter um investimento um pouco elevado, porém contribui com o desenvolvimento de um edifício sustentável e levando a economia de até 50% na conta de água, o que futuramente, terá um impacto substancial nas contas do empreendimento. A figura a seguir mostra um sistema de aproveitamento de água da chuva feito por meio de cisterna.

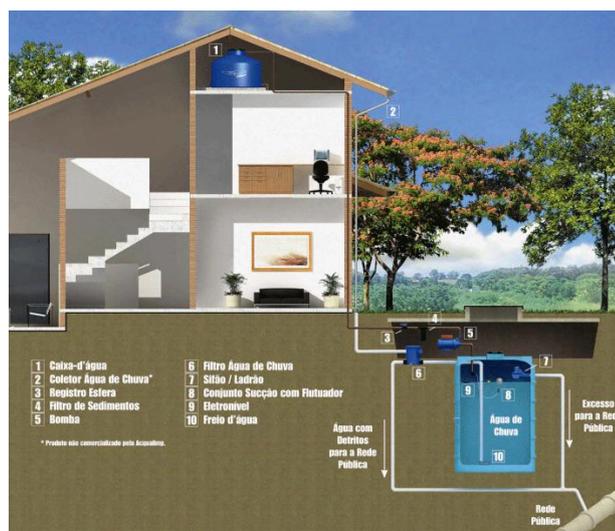


Figura 16 - Sistema de Aproveitamento da Água da Chuva

Fonte: Rádio e Televisão Record S/A

Assim como a compostagem, a reciclagem contribui com a diminuição de lixo que é levado até os aterros sanitários, e evita o abate desnecessário de árvores, conserva leito de rios e etc. cooperando com o futuro da sociedade como um todo.

O uso de cartão chave é um investimento de baixo custo, que traz benefícios a curto prazo, já que a economia de energia é imediata após a instalação e a longo prazo, pode se perceber a diminuição de manutenção dos eletroeletrônicos e também o aumento da vida útil dos mesmos. Fabricantes de cartões-chaves dizem que o retorno do investimento ocorre após uma diária do quarto e que a economia de energia por quarto pode chegar até 50% em regiões em que o clima é mais quente.

Com a luz natural sendo aproveitada no ambiente, proporciona mais luminosidade durante o dia, evitando que as luzes sejam acessas quando ainda há a luz solar. Além da economia de energia, também há os benefícios que isso traz para a saúde, pois a luz do sol estimula a produção de vitamina D, que ajuda para o fortalecimento dos ossos.



Figura 17 - Iluminação Natural em Bangalô do Cristalino Lodge.

Fonte: Cristalino Lodge.

Um colaborador que faz das práticas sustentáveis algo do cotidiano tende a ter todas as suas decisões durante o dia voltada para a sustentabilidade, diminuir os gastos que provoca, como por exemplo, usar garrafa de água ao invés de copos descartáveis, além de diminuir o consumo de lixo, também causa a diminuição de

gastos com a compra de copos. Pode se ver a seguir um modelo de incentivo para essas ações cotidianas.



Figura 18 - Colaborador Sustentável

Fonte: LC Restaurantes

O Investimento na comunidade local faz a diferença no desenvolvimento da localidade e das famílias que habitam ali, muitas vezes famílias que compõe o quadro de colaboradores, trazendo para a empresa o reconhecimento de seus atos. O Santander é um exemplo para o investimento na comunidade, esta sempre apoiando ações sociais e faz ele mesmo investimentos em incentivo a cultura, educação, saúde etc. como podemos ver na figura sequente.



Figura 19 - Investimento na Comunidade

Fonte: Santander

Colocar avisos nos quartos para que o hospede reutilize as toalhas durante sua estadia, não traz benefícios só para a empresa que tem os custos com lavanderia diminuídos, mas também traz benefício para si próprio, pois essa redução de custos, influencia o hotel a oferecer menores tarifas. Em seguida podemos ver o exemplo da rede Accor, de aviso para a reutilização das toalhas.



Figura 20 - Aviso para Reutilização de Toalhas

Fonte: Accor

A preferência de comprar produtos de fornecedores locais traz benefícios para a economia da cidade em si, pois faz com que o dinheiro se mantenha na mesma, incentivando a economia girar, gerando mais empregos no local o que aumenta a arrecadação do município, que poderá fazer mais investimentos para o desenvolvimento da comunidade. E a empresa pode confiar na procedência desses produtos, pois tem contato direto com quem produz.

## CONCLUSÃO

Observa se estes possíveis resultados com a implantação do Selo Verde criado pelo Guia 4 Rodas, pode se concordar quando Castelli (2006) afirma que o meio ambiente esta na agenda de gestores de diferentes ramos de atividade, pois estes itens fazem parte de diversas áreas de atuação, fazendo com que a implantação dos itens exija uma equipe multidisciplinar para que os itens aplicados sejam examinados corretamente.

O Guia 4 Rodas usou dois órgãos internacionais de certificação reconhecidos mundialmente para se basear e criar o Selo Verde, assim o Selo possivelmente seria aceito globalmente, pois as empresas de hospedagem sofrem influências internacionais, uma vez que seus clientes também provém de diversos lugares ao redor do mundo. Assim elas devem requalificar seus produtos e serviços para atender todos os públicos, como declaram Dias e Vieira Filho (2006).

A preocupação com o tratamento de esgoto, desperdícios e acúmulo de lixo não é só um pensamento para cuidar do entorno da empresa, comunidade e o futuro das próximas gerações, mas também se preocupa com o futuro do próprio meio de hospedagem, pois depende de insumos do meio ambiente para poder manter suas atividades. E como Castelli (2006) afirma que a diminuição de custos está diretamente ligada com a diminuição de desperdícios, essas preocupações devem estar presentes tanto pelo pensamento consciente quanto pela redução de custos, que podemos ver que é evidente em boa parte dos itens apresentados.

Estes autores reafirmam a importância de se manter em pauta as práticas sustentáveis que podem ser aplicadas no meio de hospedagem, seja para a redução de custos, seja para a conservação do meio ambiente ou para ter credibilidade com clientes.

Pode se constatar com este trabalho que, teoricamente, a implantação de certificações de sustentabilidade conseguem promover contribuições com a preservação do meio ambiente, seja ele o urbano ou o ecológico e da comunidade em torno.

Já com o Selo Verde do Guia 4 Rodas, mesmo teoricamente, percebemos que este não somente contribui com a preservação do meio ambiente, mas também com a melhoria de vida dos seus colaboradores, da comunidade e da economia local. Seus critérios visam colaborar diretamente com os custos do meio de

hospedagem, podendo causar mudanças significativas na economia de energia e água, por exemplo, pois além de se preocupar com a economia desses insumos, também importa-se com os desperdícios.

O trabalho demonstrou que, pode se ter uma redução dos custos em diversos insumos que a empresa consome, trazendo assim benefícios diversos para a localidade onde ela está inserida. Contudo, também se evidencia que para isso ocorrer deve haver uma mudança em toda a gestão, a qual deve estar focada no desenvolvimento sustentável do meio de hospedagem com o pensamento mais consciente sobre tudo que ocorre a sua volta.

## REFERÊNCIAS

4FNM. Disponível em: <<http://www.4forumnacionaldemuseus.com.br/2016/12/como-economizar-agua-no-banheiro.html>> Acesso: 26/10/2016 às 19h 26min.

A Gazeta. Disponível em: <[http://gazetaonline.globo.com/\\_conteudo/2011/01/748148-voce+e+um+profissional+sustentavel.html](http://gazetaonline.globo.com/_conteudo/2011/01/748148-voce+e+um+profissional+sustentavel.html)> Acesso: 19/09/2016 às 22h10min.

ABIH – Associação brasileira da indústria de hotéis. Disponível em: <<http://www.abihsp.com.br/noticia/301/2015-08-14/inscreva-se-no-premio-de-sustentabilidade-para-meios-de-hospedagem-abihsp>> Acesso: 29/11/2015 às 15h29min.

Accor. Disponível em: <<http://accorheppa.com/v22/chama.php?noticia=earth01&edicao=v22&lang=br>> Acesso em: 04/11/2016 às 01h38min.

Aprendiz – Guia de Empregos. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/executivos/noticias/ge050805.htm>> Acesso: 20/09/2016 às 03h49min.

Associação Brasileira das Operadoras de Turismo. Disponível em: <<http://braztoa.com.br/atuacao/sustentabilidade/>> Acesso: 29/11/2015 às 15h33min.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. Norma Brasileira 15401: Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos, Rio de Janeiro: ABNT, 2006.

At – Hotels.com. Disponível em: <<http://novotel-sao-paulo-morumbi.at-hotels.com/pt/>> Acesso: 07/11/2016 às 16h31min.

Bandeira Azul: Disponível em: <<http://www.bandeiraazul.org.br/bandeira-azul-certifica-sete-praias-e-duas-marinas-brasileiras-para-a-temporada-20152016/>> Acesso: 05/05/2016

Biblioteca Digital da Câmara dos Deputados. Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambientes e Minorias: Agenda 21. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 1995.

Blue Flag: Disponível em: <<http://www.blueflag.global/our-programme/>> Acesso: 05/05/2016

Business meets social development. Disponível em: <[www.inmetro.gov.br/multiplicadores/respSocial.pdf](http://www.inmetro.gov.br/multiplicadores/respSocial.pdf)> Acesso: 07/11/2015.

Casa da Ideia. Disponível em: <<http://casadaidea.com.br/arquitetura/hotel-design-tierra-atacama-chile/>> Acesso: 03/11/2016 às 21h08min.

Carol Daemon. Disponível em: [http://caroldaemon.blogspot.com.br/2015\\_05\\_01\\_archive.html](http://caroldaemon.blogspot.com.br/2015_05_01_archive.html) Acesso: 03/11/2016 às 21h44min.

CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

Cia Eco. Disponível em: [http://www.ciaeco.tur.br/RoteiroDetalhado.aspx?ID=15&ID\\_ROTUIRO=3417&AspxAutoDetectCookieSupport=1](http://www.ciaeco.tur.br/RoteiroDetalhado.aspx?ID=15&ID_ROTUIRO=3417&AspxAutoDetectCookieSupport=1) Acesso: 07/11/2016 às 15h58min.

Comprafari. Disponível em: <http://www.comprafari.com/dispensador-de-shampoo-sabonete-liquido-e-condicionador-aviva-luxo/> Acesso: 03/11/2016 às 20h15min.

Concept Design Hostel & Suites. Disponível em: <http://conceptdesignhostel.com/pt-br/> Acesso: 07/11/2016 às 17h09min.

Continental. Disponível em: <https://www.econtinental.com.br/frigobar-consul-120-litros-branco-220v> Acesso: 03/11/2016 às 20h36min.

Cristalino Lodge. Disponível em: <http://cristalinolodge.com.br/pt/accommodations-facilities/special-bungalow/> Acesso em: 30/11/2016 às 16h27min.

Decreto Distrital: Brasil. Decreto Distrital nº 063, 02 de Maio de 2012. Classificação das hospedarias domiciliares do Distrito Estadual de Fernando de Noronha. Palácio São Miguel, 02 de Maio de 2012.

DIAS, Reinaldo. VIEIRA FILHO, Nelson A. Quadros. Hotelaria e Turismo: Elementos de Gestão e Competitividade. Campinas, SP. Ed Alínea, 2006.

Disponível em: <http://inst.sitesustentavel.com.br/> Acesso 10/09/2015 às 15h47min.

DOS SANTOS, Rodrigo Amado. MÉXAS. Mirian Picini, MEIRIÑO. Marcelo Jasmim. Sustainability and Hotel Business: Criteria for Holistic, integrated and participative development. ELSEVIER.2016;142(2017)217-224.

Enxugarte. Disponível em: <http://www.enxugarte.com.br/news/reuso-de-toalhas-em-hoteis.html> Acesso em: 06/09/2016 às 15h47min.

Econotec – Modernizando a Hotelaria. Disponível em: <http://www.econotec.com.br/melhor-economizador-de-energia.html> Acesso: 31/08/2016 às 23h34min.

EcoViagem – Turismo Fácil e Interativo. Disponível em: <http://ecoviagem.uol.com.br/noticias/turismo/programa-de-responsabilidade-ambiental-da-abih-o-hospedes-da-natureza-ganha-novo-formato-3195.asp> Acesso: 15/01/2016 05h24min.

Ecycle. Disponível em: <http://www.ecycle.com.br/component/content/article/67/2368-o-que-e-como-fazer->

compostagem-compostar-composteira-tecnica-processo-reciclagem-decomposicao-destino-util-solucao-materia-organica-residuos-solidos-lixo-organico-urbano-domestico-industrial-rural-transformacao-adubo-natural.html> Acesso: 26/10/2016 às 19h35min.

Estadão Viagem. Disponível em: <<http://viagem.estadao.com.br/noticias/geral,abih-lanca-selo-de-qualidade-para-hoteis-ecologicos,20000711p14462>> Acesso: 15/01/2016 05h20min.

Falando Verde: Disponível em: <<http://falandoverdetma.blogspot.com.br/2016/09/captacao-da-agua-da-chuva-superficie-do.html>> Acesso: 26/10/2016 às 23h 32min.

Fernanda DG Arquitetura. Disponível em: <<http://dicasdearquitetura.com.br/madeiras-de-reflorestamento/>> Acesso: 26/10/2016 às 21h57min.

FoxLux. Disponível em: <<http://www.foxlux.com.br/blog/foxlux-2/diferencas-entre-lampada-incandescente-e-lampada-fluorescente/>> Acesso: 26/10/2016 às 18h 46min.

GreenMe. Disponível em: <<https://www.greenme.com.br/morar/acessorios-e-decoracao/1569-a-torneira-ecologica-que-economiza-agua>> Acesso: 03/11/2016 às 20h03min.

Green Star Accredited: Disponível em: <<http://new.gbca.org.au/green-star/>> Acesso: 15/09/2016 22h36min.

Guia Brasil: Disponível em: <<http://viajeaqui.abril.com.br/materias/saiba-como-o-guia-quatro-rodas-avalia-as-hospedagens-do-brasil>> Acesso: 05/05/2016

Guia Mapograf Brasil. 1ªed. São Paulo: On Line. 2016. ISBN 978-85-432-0755-1.

HotelNews. Disponível em: <[http://revistahotelnews.com.br/portal/noticia.php?req\\_url=006&id\\_noticia=2568](http://revistahotelnews.com.br/portal/noticia.php?req_url=006&id_noticia=2568)> Acesso: 26/10/2016 às 20h 02min.

Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. São Paulo, 2013.

Infoglobo Comunicação e Participação S.A. – Globo.com. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/imoveis/estacoes-de-tratamento-de-esgoto-individuais-permitem-reutilizacao-da-agua-5422956>> Acesso: 03/11/2016 às 21h58min.

Instituto Brasil PNUMA. Disponível em: <<http://www.brasilpnuma.org.br/saibamais/iso14000.html>> acesso em 11/01/2015 23h47min.

Instituto Ethos; Sebrae: Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas – Passo a Passo. 1ª Ed. São Paulo: Instituto Ethos e Sebrae, 2003.

ISO 14001: Sistemas de Gestão Ambiental, Especificações e Diretrizes para uso. São Paulo, 2003.

ISO. International Organization for Standardization. NBR ISO 14.001: Sistemas de gestão ambiental. Rio de Janeiro: ABNT, 1996.

JMC Engenharia e Arquitetura. Disponível em: <<http://jmcprojetos.com.br/energia-solar/>> Acesso: 03/11/2016 às 21h35min.

Lala Rebelo – Travel Blog. Disponível em: <<http://lalarebelo.com/cristalinolodge/>> Acesso: 07/11/2016 às 15h43min.

LC Restaurantes. Disponível em: <<http://blog.lcrestaurantes.com.br/acoes-sustentaveis-dos-colaboradores-e-plantio-simbolico-marcam-a-semana-do-meio-ambiente/>> Acesso: 03/11/2016 às 23h52min.

LEED - Leadership in Energy and Environmental Design (Liderança em energia e design ambiental) Disponível em: <<http://www.gbcbrazil.org.br/sobre-certificado.php>> Acesso: 05/05/2016

MALTA, Maria Claudia Mancuelho; MARIANI, Milton Augusto Pasquotto; ARRUDA, Dyego de Oliveira. Reflexões acerca da sustentabilidade no âmbito da gestão de empreendimentos hoteleiros. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 534-553, 2013.

Ministério do Meio Ambiente. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/agenda-21>> Acesso em 29/11/2015 17h43min.

Novotel. Disponível em: <<http://www.novotel.com/pt-br/hotel-0473-novotel-morumbi/index.shtml>> Acesso: 07/11/2016 às 16h44min.

Pensamento Verde – Arquitetura verde. Disponível em: <<http://www.pensamentoverde.com.br/arquitetura-verde/os-beneficios-da-iluminacao-natural-nos-ambientes/>> Acesso: 31/08/2016 às 23h43min.

Pequenos e Notáveis – Programa de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem. Disponível em: <<http://abihbrasil.blogspot.com.br/2010/09/guia-brasil-2011-certifica-43-hoteis.html>> Acesso: 07/11/2016 às 23h44min.

Pousada das Meninas. Disponível em: <<https://www.pousadadasmeninas.com.br/acomodacoes/chale-familia-parallelas/>> Acesso em 30/11/2016 às 18h31min.

Prefeitura de São Caetano do Sul. Disponível em: <[http://www.investesaocaetano.com.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=88&Itemid=104](http://www.investesaocaetano.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=88&Itemid=104)> Acesso: 20/09/2016 às 03h57min.

Procel: Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica. Disponível em: <<http://www.procelinfo.com.br/main.asp?TeamID=%7B88A19AD9-04C6-43FC-BA2E-99B27EF54632%7D>> Acesso: 02/09/2016 às 00h32min.

Rádio e Televisão Record S/A – Cultura Mix. Disponível em: <<http://meioambiente.culturamix.com/desenvolvimento-sustentavel/dicas-para-reaproveitar-a-agua-da-chuva>> Acesso: 03/11/2016 às 22h12min.

Responsabilidade Social das Empresas: A contribuição das Universidades, Volume 5. São Paulo: Ed. Peirópolis: Instituto Ethos, 2006.

Rio+20 – Conferencia das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <[http://www.rio20.gov.br/clientes/rio20/rio20/sala\\_de\\_imprensa/perguntas\\_e\\_respostas.html](http://www.rio20.gov.br/clientes/rio20/rio20/sala_de_imprensa/perguntas_e_respostas.html)> Acesso: 29/11/2015 às 19h54/min.

Roteiros de Charme. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/pousadatocadacoruja>> Acesso: 07/11/2016 às 16h13min.

SALES, A. Entrevista concedida a Ethiene Michetti Leme Sales. Itapeva, 02 de Outubro de 2016.

SALVATI, S. Certificação em Turismo. Brasília: WWF – Brasil.

Santander. Disponível em: <<http://www.santanderannualreport.com/2014/pt/relat%C3%B3rio-de-sustentabilidade/investimento-na-comunidade/investimento-na-comunidade.html>> 04/11/2016 às 00h27min.

Sebrae. Cartilha Sustentabilidade nos pequenos negócios: Certificação Ambiental. 2ªed. Cuiabá: Sebrae, 2015.

Sebrae. Cartilha Sustentabilidade nos pequenos negócios: Sustentabilidade. 2ªed. Cuiabá: Sebrae, 2015.

Selo Procel – O que é e para que serve?. Disponível em: <<http://blog.webcontinental.com.br/selo-procel-o-que-e-e-para-que-serve/>> Acesso: 02/09/2016 às 00h18min.

Site Sustentável. Disponível em: <<http://inst.sitesustentavel.com.br/iso-14000-o-que-e-requisitos/>> Acesso 19/01/2016 23h13min.

SS Solar. Disponível em: <http://www.sssolar.com.br/Noticias/detail/291-beneficios-e-vantagens-da-energia-solar-fotovoltaica>> Acesso: 26/10/2016 às 20h 28min.

TACHIZAWA, T. Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.

Toca da Coruja. Disponível em: <<http://www.tocadacoruja.com.br/galeria>> Acesso em: 30/11/2016 às 17h12min.

Top Hostels. Disponível em: < <http://tophostels.com.br/hostel/concept-design-hostel-suites-foz/>> Acesso: 07/11/2016 às 16h59min.

Tradetur Consultoria Empresarial. Disponível em: <<http://www.tradetur.com.br/not%C3%ADcias/45-normas-abnt>> Acesso: 13/09/2015 21h33min.

Uma Vida Verde. Disponível em: <<http://umavidaverde.com/artigos/como-criar-sistema-reciclagem-casa>> Acesso: 31/08/2016 às 23h29min.

VIDAL, Mariana Pires; SANTOS, Rosane Soares dos; TOPKE, Denise Rugani. Hotelaria sustentável: preocupação com a comunidade local ou diferencial competitivo?. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, 2011.

Visite Foz. Disponível em: < <http://www.visitefoz.com.br/onde-ficar/pousada/concept-design-hostel/>> Acesso: 07/11/2016 às 17h22min.