

# A Responsabilidade Ambiental como Factor de Competitividade no Turismo: O caso do Sector Hoteleiro

SUSANA LIMA \* [ sulima@esec.pt ]

## 1. Introdução

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

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

reconhecimento, por parte daqueles, da existência de interdependências entre as questões ambientais, socioculturais, económicas e políticas.

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

A pertinência da abordagem da sustentabilidade na indústria hoteleira prende-se também com o efeito dos impactos gerados pelas empresas do sector no ambiente, analisadas no seu conjunto, já que, individualmente, dificilmente se lhes poderá atribuir um grande peso na destruição de recursos, quando comparado com aquele que é gerado pelas indústrias pesadas ou pelos transportes, por exemplo. De facto, a indústria hoteleira, por estar dispersa mas em grande número, acaba por ter impactos muito significativos no ambiente.

---

\* **Mestre em Gestão e Políticas de Ambiente** pela Universidade de Aveiro e **Docente** na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra.

É necessária uma alteração de atitudes que não se traduzam apenas em meras operações pontuais ao nível, por exemplo, da redução de consumos, mas que reflectam sim uma mudança estratégica de política e cultura da empresa.

Assim, este artigo, centrando-se mais na vertente ambiental da abordagem à sustentabilidade, começa por abordar os principais efeitos dos impactos gerados pelas empresas do sector do alojamento no ambiente do destino, para assim melhor fundamentar a pertinência da adopção de práticas ambientais responsáveis por parte das mesmas. Analisam-se as áreas de intervenção ambiental inerentes à actividade do sector, com especial destaque para as áreas operacionais mais relevantes em termos da eficácia dos resultados a alcançar, e também aquelas em que os impactos negativos sobre o ambiente mais se fazem sentir: a energia, a água e os resíduos. As implicações da adopção de medidas ambientais em unidades hoteleiras são referidas tendo por base um estudo realizado no âmbito de uma dissertação de mestrado subordinada ao tema “a gestão ambiental no sector hoteleiro: desempenho ambiental e adaptação institucional”, apresentada à Universidade de Aveiro, sob a orientação científica da Doutora Maria do Rosário Partidário.

## **2. Impactos da actividade das empresas do sector hoteleiro no ambiente**

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

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

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

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

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

A Organização Mundial de Turismo (OMT) (1998), por exemplo, ao identificar os impactos negativos da actividade turística no ambiente

refere-se a alguns provocados pelos hotéis e empreendimentos turísticos, como se segue:

- Poluição dos cursos de água (rios, lagos, albufeiras, águas costeiras), resultante das descargas de efluentes sem tratamento e da má gestão dos sistemas de resíduos sólidos dos hotéis e de outros empreendimentos turísticos;
- Poluição atmosférica e sonora provocada pelos meios de transporte dos visitantes, com especial destaque para o automóvel e transporte aéreo;
- Paisagens pouco atractivas (poluição visual) resultante de vários factores – edificações inestéticas de hotéis e outros empreendimentos turísticos; falta de planeamento e correcto ordenamento do território na implementação das infra-estruturas turísticas; enquadramento paisagístico deficiente; utilização abusiva de meios publicitários desenquadrados;
- Perturbações ecológicas em áreas sensíveis como é o caso das zonas costeiras em que o desenvolvimento de empreendimentos turísticos provoca a erosão e todos os problemas daí decorrentes;
- Problemas de ordenamento do território provocados pela falta de planeamento, localização e tipo de construções inadequados.

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

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

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

- Consumo excessivo de energias não renováveis, tais como petróleo, carvão e gás natural;
- Consumo excessivo de água, nomeadamente para lavandarias, operações de limpeza, piscinas, jardins, campos de golfe e outros;
- Poluição dos cursos de água pelas descargas de efluentes no meio, sem tratamento, provenientes das lavandarias, cozinhas, casas de banho, piscinas, entre outros;
- Utilização de CFC’s e de outras substâncias perigosas;
- Uso intensivo de pesticidas e herbicidas nas zonas verdes;
- Produção de resíduos sólidos para aterro e deposições ilegais;
- Excesso de ruído provocado por alguns empreendimentos turísticos, actividades de entretenimento associadas, bem como pelos próprios visitantes e respectivos meios de transporte;
- Degradação do património natural e cultural pelo excesso de visitantes em áreas sensíveis;
- Desenvolvimento de infra-estruturas, construções diversas e alteração de paisagens naturais para a implementação de empreendimentos turísticos;

- Redução da qualidade paisagística provocada pela progressiva urbanização que se vai instalando, em efeito de cadeia pela actividade turística gerada pelas unidades hoteleiras.

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

### 3. Domínios de acção ambiental no sector hoteleiro

A gestão ambiental constitui uma área recente no domínio da indústria hoteleira, limitando-se a sua

aplicação praticamente a algumas grandes cadeias internacionais e, no caso de Portugal, a umas poucas unidades hoteleiras.

A intervenção ambiental nas empresas turísticas em geral e, em particular, nos hotéis, terá que se reflectir ao nível organizacional e operacional. Nos Quadros 1 e 2 sistematizam-se as principais áreas de intervenção para cada nível, de acordo com Partidário (1999).

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

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

Nas secções seguintes, destacam-se as áreas da energia, água e resíduos, no que se refere às suas principais componentes de consumo/geração, bem

**Quadro 1** | Domínios de intervenção ambiental na perspectiva organizacional

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

Fonte: Partidário (1999: 34-36).

**Quadro 2** | Domínios de intervenção ambiental na perspectiva operacional

Nível Operacional	
Conservação de energia	Gestão do consumo de água e dos efluentes líquidos
Gestão de resíduos sólidos	Matérias-primas, produtos e aquisições
Ar	Ruído
Relação com as comunidades locais	Transportes / Acessibilidades
Segurança, riscos e emergências	Património construído e ético
Paisagem	Fauna e Flora

Fonte: Partidário (1999: 34-36).

como ao seu potencial de racionalização, no âmbito da gestão de uma unidade hoteleira. Procura-se, desta forma, sublinhar algumas das áreas ambientais geradoras de maiores impactos negativos do sector, sobre as quais simples acções podem contribuir para a sua minimização e eficácia nos resultados a atingir.

### 3.1. Gestão da energia

As estimativas e projecções das emissões de gases com efeito de estufa para os diferentes sectores da economia portuguesa demonstram que Portugal não conseguirá atingir os objectivos a que se propôs com a assinatura do Protocolo de Quioto. Isto deve-se, em parte, à situação actual e futura de alguns sectores da economia portuguesa, cuja intensidade energética apresenta um padrão crescente. É o caso do sector dos serviços, com destaque para o sector hoteleiro e da restauração, onde, ainda assim, poderão ser aplicadas medidas eficazes para contrariar estas previsões, pela utilização racional de energia.

A indústria hoteleira, cuja factura energética tende a ser muito elevada, a segunda maior a seguir à de custos com pessoal (IMPIVA, 1995), terá todo o interesse em tentar reduzi-la significativamente, apresentando condições para o fazer sem grandes esforços, já que existem inúmeras medidas que podem ser adoptadas. Algumas destas são mesmo impostas, ou acabarão por sê-lo, por força dos requisitos legais. Os elevados consumos de energia das unidades hoteleiras devem-se, essencialmente, às actividades energético-intensivas como o ar condicionado, mas também devido, em muitos casos, a desperdícios na gestão da energia.

Estudos recentes nos hotéis ajudaram a um melhor conhecimento das fontes de energia final, dos valores da procura e da desagregação desta por utilizações finais. Analisando a situação em Portugal, tomou-se como referência um estudo da responsabilidade da Direcção Geral de Energia (DGE), realizado pelo Centro para a Conservação de Energia (CCE), em 1999, que apontava para um nível de consumo dos hotéis de 4 e 5 estrelas<sup>1</sup>, na ordem dos 236 127 MWh/ano, representando cerca de 1,5% do consumo total de energia do sector dos serviços (DGE, 1999).

Desagregando os consumos por fontes energéticas, verificou-se que o peso da electricidade é ainda muito acentuado (na ordem dos 45%), seguido do GPL (cerca de 26%). Já no que diz respeito às utilizações finais, este estudo revelou que, individualmente, a utilização de maior peso foi a relativa ao grupo designado por AVAC (32,2%), que compreende o aquecimento, o arrefecimento e a ventilação; a cozinha (16,9%); o AQS apenas relativo aos quartos (13,7%); a iluminação (11,3%); e a lavandaria (8,0%).

O consumo de energia num hotel é feito de forma a proporcionar uma atmosfera de conforto através das suas várias infra-estruturas e serviços. A eficiência energética é conseguida quando se estabelece uma boa relação entre este conforto e o consumo energético que lhe está associado. Nesta perspectiva, considera-se que a eficiência energética passa pela pré-definição das quantidades de energia necessárias a cada objectivo específico e utilizada só quando necessário.

No que se refere ao potencial de racionalização, a análise nunca pode ser muito objectiva já que esta dependerá de inúmeros factores, entre os quais a qualidade da construção do hotel e a sua organização funcional. Mesmo assim, apesar das diferentes necessidades conforme a categoria e dimensão dos hotéis é possível identificar as áreas em que se pode conseguir uma maior racionalização (Lima, 2003).

Por exemplo, ao nível do grupo AVAC, um sistema autónomo de controlo de temperatura pode

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

permitir poupanças de energia na ordem dos 20 a 30%. No entanto, a eficiência energética dependerá, em grande medida, da concepção do edifício, da sua correcta manutenção e do seu equipamento.

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

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

### **3.2. Gestão do consumo de água e dos efluentes líquidos**

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

Os desperdícios de água na actividade hoteleira, que resultam da água dos banhos, cozinhas, lavandarias e instalações sanitárias, podem constituir uma das emissões mais prejudiciais de qualquer complexo hoteleiro no ambiente, se não houver uma estação de tratamento de efluentes adequada. Uma elevada concentração de nutrientes pode causar desordens no solo e nos sistemas

costeiros e os patogéneos podem poluir o meio aquático. Por isso, tratar a água é essencial antes de a descarregar para o sistema adequadamente.

Segundo Webster (2000: 90), a maioria da água utilizada na indústria hoteleira decorre das necessidades de limpeza e higiene, inerentes às lavandarias, máquinas de lavar e todos os processos de limpeza do edifício. Quanto à parte atribuída aos gastos dos hóspedes, as estimativas apontam para uma média de 10% do total de consumo de água por quarto, atribuindo-se o restante às operações de limpeza do mesmo.

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

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

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

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

De acordo com Twinshare (2002), é possível reduzir o consumo de água até 60% reciclando a chamada água "cinzenta" (água proveniente dos banhos e da chuva) para reutilizar no sistema de abastecimento de água para as instalações

sanitárias, o que implicará um investimento adicional para a instalação de dois sistemas de bombagem separados. Se o teor químico das águas residuais for ambientalmente benigno, também será possível reciclar a água para a rega dos jardins e, se for clorada, pode ser utilizada nas lavandarias ou noutras formas de limpeza.

### 3.3. Gestão de resíduos sólidos

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

Reduzir as embalagens, limitar os resíduos gerados na preparação de comida e reciclar o máximo possível não só credibiliza a imagem da empresa, como reduz custos operacionais, motiva os empregados para novos objectivos e pode ter efeitos muito benéficos em termos de marketing (Twinshare, 2002). Relativamente a este último aspecto, o sector do alojamento, uma vez que lida directamente com os seus clientes, está melhor posicionado que outros para tirar partido desta situação favorável à sua imagem.

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

Uma das secções onde mais resíduos se produzem são as cozinhas, onde, normalmente, se regista a maior necessidade de fazer a recolha selectiva de resíduos orgânicos, óleos de fritura,

vidro, embalagens de plástico e metal, caixas de madeira, papel e cartão, entre outros. Também nos escritórios se produzem grandes quantidades de resíduos que se prendem, essencialmente, com papel e cartão, tinteiros e *toners*, acessórios de informática, equipamento eléctrico e electrónico que decorrem da actividade normal desta secção. No que diz respeito aos quartos de hóspedes, os resíduos mais significativos são os provenientes do uso do mini-bar, de papel de jornais, revistas, brochuras, embalagens e de acessórios diversos dos quartos de banho. Há alguns resíduos que são gerados pelo conjunto das instalações, como é o caso das lâmpadas, baterias, embalagens diversas, entre outros. Relativamente aos jardins, os próprios resíduos verdes também podem assumir um peso importante, para além daqueles que são gerados na sequência da sua manutenção.

Ao nível do seu potencial de racionalização, existem, basicamente, quatro formas de minimizar os resíduos que são a rejeição, redução, reutilização e reciclagem.

Relativamente à rejeição, sempre que possível, deve ser recusado o excesso de embalagens no ponto de compra e tentar adoptar uma postura de rejeição de resíduos em todas as decisões de compra. Não sendo esta possível, a redução deve ser a solução mais recomendável, já que os custos incorridos com o armazenamento e deposição em aterro dos resíduos podem ser significativos, dependendo do método escolhido para o seu destino. As embalagens têm um grande peso no total de resíduos gerados, pelo que deverá ser negociado com os fornecedores os meios para a sua redução, nomeadamente formas de fornecer os produtos em embalagens retornáveis e de maior dimensão (Webster, 2000).

A reutilização ou a atribuição de outra função a um produto que deixa de ter a utilidade inicial e/ou que termina o seu período de vida útil deverá ser o próximo passo. A reutilização minimiza o consumo de recursos e desperdícios pelo incremento do número de vezes que o produto é utilizado antes de

ser rejeitado, ao mesmo tempo que permite poupanças significativas. Conseguida a redução ao máximo possível dos resíduos gerados, bem como o processo da sua organização na empresa, a melhor opção será então proceder à triagem para reciclagem.

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

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

#### **4. Implicações da implementação de medidas ambientais nas unidades hoteleiras**

De acordo com um estudo realizado junto das poucas unidades hoteleiras nacionais que, em 2003, adoptavam práticas ambientais efectivas na sua gestão (Lima, 2003), concluiu-se que a implementação de medidas ambientais como as referidas no ponto 3, implica uma reafecção de recursos humanos, técnicos/tecnológicos e financeiros.

No que se refere aos recursos humanos, verifica-se a necessidade de alterações ao nível orgânico da empresa, o que poderá passar pela criação de um

novo departamento ou acumulação com um já existente, como pode ser o caso do da qualidade ou manutenção. A afectação de pelo menos um técnico que se responsabilize pela implementação do processo e pela obtenção dos resultados é determinante, bem como a sensibilização e formação de todos os colaboradores da empresa. Este factor é tanto mais importante quanto está implícita uma reorganização de tarefas a vários níveis, verificando-se uma necessidade de reforço do nível de comunicação interna e externa.

No que se refere às implicações ao nível dos recursos técnicos e tecnológicos, estas passam pela necessidade de desenvolvimento de sistemas de gestão informatizados, instalação de novos equipamentos de baixo consumo, instalação de contadores parciais para melhor monitorização dos resultados em termos de consumos por diferentes secções, melhoria do desempenho de alguns equipamentos, entre outros.

Por fim, do exposto anteriormente, se depreende que estará implícita uma reafecção de recursos financeiros, que poderá passar por investimentos associados à certificação ambiental, acções de sensibilização e formação profissional, marketing ambiental, investimentos em novos equipamentos, entre outros. Contudo, é consensual que estes constituirão sempre investimentos recuperáveis a curto e a médio prazo, pelas poupanças que proporcionam.

#### **5. Conclusão**

Da abordagem a montante, emerge a constatação de uma crescente complexidade entre o actual modelo de desenvolvimento do turismo e a manutenção de um ambiente saudável para as gerações presentes e futuras, assumindo o sector hoteleiro um papel preponderante, nomeadamente na promoção da qualidade ambiental dos destinos turísticos.

A prioridade de intervenção regista-se ao nível organizacional e operacional das empresas do sector. Relativamente ao primeiro nível, destaca-se a necessidade de incorporação das preocupações ambientais no núcleo decisor da empresa e o desenvolvimento de um sistema eficaz no cumprimento das metas a atingir na política ambiental da empresa. De qualquer forma, a nomeação de um responsável pelo sector ambiental da empresa e a criação de um painel de responsáveis de todos os seus sectores, que assumam os objectivos estabelecidos e se responsabilizem pelos resultados atingidos, será o ponto-chave para que a implementação de práticas responsáveis nas empresas perdure com sucesso.

No que se refere ao segundo nível, o operacional, são várias as áreas de intervenção que se colocam à empresa, sendo, no entanto, de relevar a gestão da energia, da água e dos resíduos, quer pela dimensão dos seus impactos, quer pelas eficiências que permitem com práticas de gestão adequadas.

A experiência vivida pelas empresas que constituíram o alvo do estudo citado, e que para já constituem excepções no panorama da gestão ambiental no sector hoteleiro em Portugal, deixa perceber que é enorme o potencial de racionalização de custos operacionais, mesmo que para isso estejam implícitos investimentos, por vezes, avultados mas que todos reconhecem serem recuperáveis a curto e médio prazo. As vantagens competitivas inerentes à promoção da imagem da empresa a vários níveis não deixam dúvidas. A criação de mais valor do produto, ao mesmo tempo que se reduz o consumo de recursos e se gera

um menor impacte ambiental, garante, assim, a eco-eficiência só conseguida pelas empresas que incorporem os princípios subjacentes ao desenvolvimento sustentável na concepção e desenvolvimento do seu produto.

## Bibliografia

- Cater, E.; Goodall, B., 1997, Must Tourism Destroy its Resource Base?, in France, L. (ed) *The Earthscan Reader in Sustainable Tourism*, Earthscan, London, pp. 85-89.
- DGE – Direcção Geral de Energia, 1999, *Condições de Utilização de Energia e de Segurança dos Principais Equipamentos Energéticos na Hotelaria – Relatório Síntese*, CCE, Amadora.
- IHEI – International Hotels Environment Initiative, 1996, *Environmental Management for hotels: the industry guide to best practice*, 2.<sup>a</sup> ed, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- IMPIVA – Instituto de la Mediana y Pequeña Industria Valenciana, 1995, *Rational Use of energy in the Hotel Sector*, Thermie Programme Action – DG XVII for Energy, IMPIVA, Valencia.
- Lima, S., 2003, *A gestão ambiental no sector hoteleiro: desempenho ambiental e adaptação institucional*, Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro.
- Middleton, V.; Hawkins, R., 1998, *Sustainable Tourism*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- OMT, 1998, *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*, OMT, Madrid.
- Partidário, M.R., 1998, Ambiente e Turismo, *Economia e Prospectiva*, 1 (4), pp. 79-88.
- Partidário, M.R., 1999, *Crítérios para um turismo ambientalmente responsável – Relatório Síntese*, Projecto de Investigação da FCT-UNL no âmbito do Programa Ambiente DGA/JNICT, FCT-UNL – CEPGA, Lisboa.
- Rosenblum, J.; Horvath, A.; Hendrickson, C., 2000, Environmental Implications of Service Industries, *Environmental Science e Technology*, 34 (22), pp. 4669-4676.
- Swarbrooke, J., 1999, *Sustainable Tourism Management*, CABI International, Wallingford.
- Twinshare, 2002, *Tourism Accomodation and the Environment*, [<http://twinshare.crctourism.com.au>], (Site accessed 30 December 2002).
- Webster, K., 2000, *Environmental Management in the Hospitality Industry*, Cassell, London.