



Vol 2, Nº 6 (noviembre/novembro 2009)

## **A CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM: UMA ANÁLISE DAS MOTIVAÇÕES PARA A APLICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE BALNEÁRIO CAMBORIU-SANTA CATARINA**

**Adriana Gomes de Moraes**

Mestre em Turismo e Hotelaria-UNIVALI  
adrianagmoraes@hotmail.com

### **Resumo**

Diante da emergência em pensar no uso racional dos recursos naturais que são finitos, preservá-los tornou-se uma obrigação de todos sem exceção. Diante disso tenta-se nesse estudo conhecer se os meios de hospedagem são motivados a usar a certificação para evitar sérios impactos ambientais que esses empreendimentos venham causar ao meio ambiente. Trabalhou-se nessa pesquisa com a hipótese de que não existe interesse em certificar os meios de hospedagem devido aos altos custos de investimento. O resultado da pesquisa confirma a hipótese levantada. Ou seja, não existe interesse na implantação da certificação ambiental como forma de gestão dos empreendimentos hoteleiros.

## **Abstract**

Faced with the emergency in thinking about the rational use of natural resources are finite, preserve them has become an obligation of all without exception. Considering that this study tries to ascertain whether the means of accommodation are encouraged to use the certification to avoid serious environmental impacts that these projects will cause to the environment. Worked in this research with the hypothesis that there is interest in the sure means of hosting due to high investment costs. The search result confirms the hypothesis. Those haven't interest in the deployment of environmental certification in a hotel management business.

## **Palavras chaves**

Hotel, certificação ambiental

## **Key word**

Hotel, environmental certification.

## **1. Considerações iniciais**

Diante das novas tendências mundiais, da globalização econômica dos dias atuais, as organizações estão cada vez mais sendo pressionadas a demonstrar um gerenciamento adequado em suas estruturas ambiental, social e econômica. Isso vem em decorrência de uma consciência popular crescente sobre os danos causados ao meio ambiente e à saúde de comunidades, ao longo da evolução dos processos produtivos, além das enormes desigualdades sociais existentes ao redor do planeta.

Os recursos naturais cujo uso e transformação trouxeram o homem ao século 21 estão mostrando sinais de esgotamento. Depois de décadas de alertas dos cientistas, finalmente se reconhece que o mundo está em crise, e nesse caso, não há garantias de renascimento. É preciso buscar soluções com urgência.

As soluções existem, a implantação da iso 14001 em uma empresa, por exemplo, pode ser uma dessas soluções, pois sua implantação implica em

fazer uso correto dos recursos sem prejudicar a natureza. Tais como adotar técnicas para o uso racional de água. Bem como utilizar fontes de energia alternativas.

Como essa discussão torna-se cada vez mais eminente, com diversas perspectivas sendo apresentadas, tenta-se com esse artigo conhecer se existe motivação por parte dos hoteleiros para a implantação da certificação Iso 14001 em seus hotéis. Cabe ressaltar que o objetivo da certificação é melhorar o desempenho ambiental das empresas, tendo como base a redução de desperdícios de água, energia e matéria-prima.

Qual é efetivamente o conhecimento do setor de meios de hospedagem quando se fala em gestão ambiental, mais especificamente na motivação ao uso da Normatização Iso 14001. Esta discussão torna-se importante, pois a certificação em conformidade com a norma ISO 14001:2004, nos dias atuais, é um requisito indispensável para as organizações que almejam atingir o mercado internacional.

Sem contar que certamente a competitividade de meios de hospedagem que apresentam certificação ambiental torna-se cada dia maior, observa-se que os próprios clientes ao procurarem um meio de hospedagem levam bastante em consideração às práticas de gestão ambiental do empreendimento.

Foi escolhida a cidade de Balneário Camboriu para realizar essa pesquisa com o segmento de meio de hospedagem por apresentar grande número de hotéis, e ser uma cidade turística consolidada que segundo dados da Santur (Santa Catarina Turismo) somente no ano de 2008 recebeu nos meses de janeiro e fevereiro 685.946, com a taxa de ocupação dos hotéis no mesmo período de 80,50 %. Também devido a sua localização no Sul do Brasil, litoral Norte banhada pelo Oceano Atlântico, sendo esse o grande atrativo da cidade acarretando grande fluxo de turistas nos períodos considerados de alta temporada dezembro, janeiro, fevereiro.

## **1.2 Procedimentos metodológicos**

Quanto aos objetivos esta pesquisa caracteriza-se como exploratória. Os procedimentos técnicos utilizados foi por meio de pesquisa bibliográfica, para a construção do referencial teórico sobre certificação ambiental, planejamento ambiental turismo e hotelaria. Utilizou-se nessa etapa também o levantamento para fazer a interrogação direta com os gerentes dos hotéis. A partir do levantamento foi feita a análise quantitativa para se obter as conclusões correspondentes aos dados coletados.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi a técnica do questionário, com cinco perguntas abertas e fechadas aplicado aos respectivos gerentes dos hotéis pesquisados. A amostragem utilizada foi a estratificada que segundo Gil( 2002,p.122) caracteriza-se pela seleção de uma amostra de cada subgrupo da população considerada. Os fundamentos para delimitar os subgrupos ou estratos, variam bastante. Nessa pesquisa foram usados os seguintes critérios para a amostragem dos hotéis:

- Possuir acima de 20 Uh
- Ser filiado a ABIH (associação Brasileira da indústria hoteleira)
- Estar localizado na cidade de Balneário Camboriu- Santa Catarina

Diante dos critérios acima estabelecidos foram levantados 12 hotéis associados à ABIH (associação brasileira da indústria hoteleira). Que atua como representante oficial do segmento hoteleiro no Brasil. Cujo objetivo é - Amparar e defender os legítimos interesses da hotelaria, colaborando com os poderes públicos, como órgão técnico, consultivo e deliberativo, no estudo e solução dos problemas da classe congregada, amparando e defendendo seus associados quando os mesmos solicitarem, por intermédio da ABIH Estadual a qual pertencerem; Fomentar o desenvolvimento da hotelaria nacional incrementando o turismo em todas as suas manifestações, bem como as demais atividades que com esta estejam direta ou indiretamente relacionadas;

Após o levantamento foi feito contato telefônico com todos os estabelecimentos relacionados para verificar o numero de Unidades Habitacionais do meio de hospedagem , nesse momento ficou constatado que

dois hotéis relacionados apresentam menos que 20 unidades habitacionais, foram portanto descartados por não estar dentro de um dos critérios estabelecidos, resultando então 10 hotéis a serem pesquisados. Posteriormente foi marcado um horário com a gerência para aplicar o questionário. Porém todos os gerentes solicitaram anteriormente que fosse enviado o questionário, para então marcar a entrevista.

## **2. Descrição do local pesquisado**

A cidade de Balneário Camboriu está localizada na região norte do Estado de Santa Catarina, fica a aproximadamente 83 quilômetros da capital do Estado Florianópolis. Faz divisa com o Oceano Atlântico, sua população fixa segundo dados do IBGE (instituto brasileiro de geografia e estatística) é de 94.344 habitantes, sua área é de 46 Km<sup>2</sup>.

A cidade vive basicamente do turismo, que concentra o maior fluxo de pessoas nos períodos de dezembro a fevereiro. Os atrativos são basicamente de sol, mar e areia. Possui uma praia central, com grande concentração de hotéis, bares, restaurantes, casas noturnas, além de variado parque comercial. Possui 7 Km de extensão.

Foto 1: Praia central



Fonte: <http://maps.google.com.br/maps?hl=pt-BR&tab=wl>

A Praia de Laranjeiras A 6 Km do centro, a praia fica em uma pequena baía, com águas tranquilas próprias para banho e esportes náuticos. Com 750 metros de extensão, concentra bares e restaurantes e trapiche para atracação de embarcações. O acesso pode ser feito pela BR-101, seguindo pela Linha de

Acesso às Praias ou pela Barra Sul, através dos bondinhos aéreos do Parque Unipraias.

Foto 2: Praia de Laranjeiras



Fonte: <http://maps.google.com.br/maps?hl=pt-BR&tab=wl>

Praia de Taquaras o acesso por ser feito pela BR-101 ou pela interpraia. Possui 1150 metros de extensão e fica distante ,5 Km do centro, nessa praia existe um pequeno núcleo urbanizado com pousadas, bares, restaurantes e colônia de pescadores.

Foto 3: Praia de Taquaras



Fonte: <http://maps.google.com.br/maps?hl=pt-BR&tab=wl>

Praia do Pinho Conhecida , é a primeira praia oficial de naturismo do país, prática conduzida por um rígido código de postura. A 9 km da área central, cercada por costões, possui camping, pousada, bar e restaurante. o acesso por ser feito pela BR-101 ou pela interpraia.

Foto 4: Praia do Pinho



Fonte: <http://maps.google.com.br/maps?hl=pt-BR&tab=wl>

Praia do Estaleiro A 11 km do centro, permanece com características agrestes e própria para pesca de arremesso. Possui águas cristalinas e areia grossa, núcleo urbanizado com pousadas e restaurantes. o acesso por ser feito pela BR-101 ou pela interpraia.

Foto 5: Praia do Estaleiro



Fonte: <http://maps.google.com.br/maps?hl=pt-BR&tab=wl>

Praia do Estaleirinho Localizada a 12 km da Praia Central, possui águas cristalinas e areia grossa, além de núcleo urbanizado com pousadas e restaurantes. O acesso por ser feito pela BR-101 ou pela interpraia.

Foto 6: Praia do Estaleirinho



Fonte: <http://maps.google.com.br/maps?hl=pt-BR&tab=wl>

### **3. Planejamento ambiental nos meios de hospedagem**

Atualmente ao se pensar em um destino turístico, que supostamente deve proporcionar condições ao turista para permanecer confortavelmente no destino, não se pode desassociar a importância de existir o comprometimento com os aspectos ambientais. Principalmente no Brasil onde a maioria dos deslocamentos feitos para viagem de lazer é destinado ao turismo de sol e praia.

Um dos passos a ser dado se for levado em consideração à biodiversidade é o planejamento ambiental. Nesse artigo será adotada a definição de planejamento ambiental como a interação e integração dos sistemas que compõem o ambiente. O seu papel é de estabelecer as relações entre os sistemas ecológicos e os processos da sociedade, das necessidades socioculturais a atividades e interesses econômicos, a fim de manter a máxima integridade possível dos seus elementos componentes. Meios de hospedagem é entendido aqui como uma empresa que comercializa unidades habitacionais a seus hóspedes bem como diferenciados serviços que agregam valor ao tipo do meio de hospedagem que pode ser Pousada, Resort, Hotel, hotel de selva e outras nomenclaturas.

Para Santos (2004,p.28) o planejamento ambiental tem como estratégia estabelecer ações dentro de contextos e não isoladamente. O resultado é o



melhor aproveitamento do espaço físico e dos recursos, economia de energia, alocação e priorização de recursos para as necessidades mais prementes e previsão de situações.

A grande questão tão debatida no meio acadêmico quando se fala em alocação de recursos bem como sua priorização no turismo, mais especificamente nas estruturas criadas para que exista turismo como é o caso dos meios de hospedagem é justamente a forma como são ocupados os espaços físicos e recursos para a construção desses empreendimentos que muitas vezes vendem o espaço natural aonde estão inseridos como um produto complementar ao alojamento ou até mesmo produto principal como é o caso dos hotéis de selva.

Diante disso, é urgente definir as formas de impactar cada vez menos o meio ambiente por meio de ações que já estão amplamente debatidas, sugeridas e muitas vezes até fazem parte do plano de desenvolvimento turístico de muitas cidades. Mas, que pelo menos no Brasil não representam de forma eficiente a realidade, nem atingem ideário a que se propõem.

Santos (2004,p.29)faz uma observação bastante pertinente “o momento é de reflexão sobre a eficiência do discurso teórico,bem como sobre a construção da teoria e do métodos. Esses são na atualidade,os grande entraves e os maiores desafios...”.

Os planejamentos ambientais são organizados dentro de uma estrutura que envolve pesquisa, análise e síntese. A pesquisa tem como objetivo de reunir dados para facilitar a sua interpretação. Os dados organizados são avaliados para atingir a compreensão do meio estudado, com seus acertos e conflitos, constituindo a fase da análise. A síntese é a fase em que se aplicam os conhecimentos alcançados para a tomada das decisões.

É importante entender que cada fase tem componentes, métodos e produtos específicos. Por ser o planejamento um processo contínuo, suas fases se encadeiam e se realimentam por meio das informações obtidas passo a passo.

As fases mais comuns nos planejamentos ambientais podem ser: definição dos objetivos, diagnóstico, levantamento de alternativas e tomada de decisão. Porém, na prática não são tão simples assim, embora os planejamentos partam de um mesmo ideário, avaliar e apontar caminhos

sustentáveis para um destino ou empreendimento mais adequado e ambientalmente equilibrado de um espaço - a seqüência de fases usadas para um determinado fim é variável. Isto ocorre porque há diversas concepções de planejamento ambiental, diferentes objetivos e várias estruturas metodológicas.

Quais das metodologias existente é mais bem aplicada para os meios de hospedagem, não existem dados científicos comprovados. Mas o que se sabe é que, independente da metodologia aplicada é fundamental existir o monitoramento.

### **3.1 A certificação ambiental e as motivações de implantação nos meios de hospedagem**

Tratar da certificação ambiental implica em se deparar com algumas questões que ainda não são bem aceitas pela grande maioria dos empresários devido a algumas resistências e ao forte comprometimento da empresa com muitos aspectos burocráticos e conseqüentemente grandes investimentos.

A certificação ambiental existente que pode ser adotada inclusive pelos meios de hospedagem e outros tipos de empresas é a serie iso14000, é uma norma elaborada pela International Organization for Standardization, com sede em Genebra, na Suíça, que reúne mais de 100 países com a finalidade de criar normas internacionais. Cada país possui um órgão responsável por elaborar suas normas. No Brasil é a ABNT, a ISO é internacional e por, essa razão, o processo de elaboração das normas é muito lento, pois levam em consideração as características e as opiniões de vários países membros.

É importante saber não haverá certificação ISO 14000, mas, sim, uma certificação baseada na 14001, norma esta que é a única da família ISO 14000 que permitirá ter um certificado de Sistema de Gerenciamento Ambiental (SGA).

A ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental – Especificações com Guia para uso, estabelece requisitos para as empresas gerenciarem seus produtos e processos para que eles não agredam o meio ambiente, que a comunidade não sofra com os resíduos gerados e que a sociedade seja beneficiada num aspecto amplo.

Observe nos quadros abaixo os tipos de certificações existentes e suas normalizações correspondentes .

<b>Certificação da organização</b>	<b>Certificação do produto</b>
<p>Sistema de gestão ambiental</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Avaliação de desempenho ambiental</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Auditoria ambiental</p>	<p>Avaliação do ciclo de vida</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Rotulagem ambiental</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Aspectos ambientais, padrões e produtos.</p>

Fonte :ABNT 2006

A serie ISO 14000 apresenta-se agrupada da seguinte forma:

Sistema de Gestão Ambiental	ISO 14031
Avaliação de desempenho ambiental	ISO 1401/1404
Auditoria ambiental	ISO 14015
Avaliação do ciclo de vida	ISO 14040/14041/14042/14043
Rotulagem ambiental	ISO 14021/14024

Fonte :ABNT 2006

Para a empresa obter um certificado ISO 14001, é necessário que atenda as seguintes exigências:

### **1 – Política ambiental**

A direção da empresa deve elaborar uma Política Ambiental que represente seus produtos e serviços, que seja divulgada entre os funcionários e a comunidade. E que a direção demonstre que está comprometida com as normas dessa política.

Deve obter o cumprimento legal e buscar o melhoramento contínuo do desempenho ambiental da empresa.

## **2 – Aspectos ambientais**

A organização precisa ter procedimentos que permitam identificar, conhecer, administrar e controlar os resíduos que ela gera durante o processamento e uso do produto: Emissões Atmosféricas, Efluentes Líquidos e Resíduos Sólidos.

## **3 – Exigências legais**

A empresa deve desenvolver uma sistemática para obter e ter acesso a todas as exigências legais pertinentes a sua atividade. Essas exigências devem ficar claras à direção da empresa.

Os funcionários devem conhecer quais são essas exigências e quais as documentações necessárias para seu cumprimento.

## **4 – Objetivos e metas**

A empresa deve criar objetivos e metas que estejam alinhados com o cumprimento da política ambiental que foi definida.

Esses objetivos e metas devem refletir os aspectos ambientais, os resíduos gerados e seus impactos no meio ambiente. Também deve considerar exigências legais e outros aspectos inerentes ao próprio negócio.

## **5 – Programas de gestão ambiental**

A organização deve ter um programa estruturado com responsáveis pela coordenação e implementação de ações que cumpram o que foi estabelecido na política ambiental e as exigências legais, que atinjam os objetivos e metas e que contemplem o desenvolvimento de novos produtos e novos processos.

Este programa deve, inclusive, prever ações contingenciais, associadas aos riscos envolvidos e aos respectivos planos emergenciais.

## **6 – Estrutura organizacional e responsabilidade**

O Programa de Gestão Ambiental deve integrar as funções dos funcionários da empresa, através da descrição de cargos e funções relativas à questão ambiental.

A empresa deve possuir um organograma que demonstre que suas inter-relações estão bem definidas e comunicadas em toda a empresa. A direção da empresa deve definir um ou mais profissionais para que seja o representante dos assuntos específicos da Gestão Ambiental.

## **7 – Conscientização e treinamento**

O programa de Gestão Ambiental deve prover treinamento aos funcionários com atribuições na área ambiental, para que estejam conscientes da importância do cumprimento da política e objetivos do Meio Ambiente, das exigências legais e de outras definidas pela empresa.

O treinamento também deve levar em consideração todos os impactos ambientais reais ou potenciais associados às suas atividades de trabalho.

## **8 – Comunicação**

A empresa deve possuir uma sistemática para enviar e receber comunicados relativos às questões ambientais para seus funcionários e a comunidade.

## **9 – Documentações do Sistema de Gestão Ambiental**

A empresa precisa ter um Manual do Sistema de Gerenciamento Ambiental que contenha as exigências ambientais da empresa.

## **10 – Controles de documentos**

A empresa deve manter um sistema bem parecido com o controle de documentos da ISO 9000, ou seja, procedimentos para que todos os documentos sejam controlados e assinados pelos responsáveis, com acesso fácil aos interessados, para manter atualizados, identificados, legíveis e

armazenados adequadamente. Os documentos obsoletos também devem ser retirados do local para evitar uso indevido.

#### **11 – Controles operacionais**

A organização precisa ter procedimentos para fazer inspeções e o controle dos aspectos ambientais, inclusive procedimentos para a manutenção e calibração dos equipamentos que fazem esses controles.

#### **12 – Situações de emergência**

A empresa deve possuir procedimentos para prevenir, investigar e responder a situações de emergência. Também devem ter planos e funcionários treinados para atuar em situações de emergência.

#### **13 – Monitoramento e avaliação**

A organização deve ter um programa para medir o desempenho ambiental através da inspeção das características de controle ambiental e calibração dos instrumentos de medição para que atendam aos objetivos e metas estabelecidos.

#### **14 – Não conformidade, ações corretivas e ações preventivas**

A empresa deve definir responsáveis com autoridade para investigar as causas das não-conformidades ambientais e tomar as devidas ações corretivas e preventivas.

#### **15 – Registros**

A organização precisa arquivar todos os resultados de auditorias, análises críticas relativas às questões ambientais. O objetivo de ter esses registros é mostrar e provar, a quem quer que seja que a empresa possui um Sistema conforme o que é exigido pela norma.

#### **16 – Auditorias do Sistema da Gestão Ambiental**

A organização precisa ter um programa de auditoria ambiental periódica e os resultados das auditorias devem ser documentados e apresentados à alta administração da empresa.

## **17 – Análises crítica do Sistema de Gestão Ambiental (SGA)**

Baseado nos resultados da auditoria do SGA, a organização deve fazer uma análise crítica do Sistema de Gestão Ambiental e as devidas alterações, para que atenda as exigências do mercado, clientes, fornecedores e aspectos legais, na busca da melhoria contínua.

### **3.2 Possíveis benefícios da implementação da Iso 14001 em um meio de hospedagem**

As normas ISO 14001 são ferramentas práticas para o gestor que não está satisfeito com o simples cumprimento da legislação - o que pode ser percebida como um custo de fazer negócios. Elas são pro ativas para o gerente com a visão para compreender que a aplicação de uma abordagem estratégica pode trazer retorno do investimento em ações relacionadas com o ambiente.

A ISO 14001:2004 abordagem sistemática exige a organização a ter um duro olhar para todas as áreas em que suas atividades têm um impacto ambiental. E isso pode levar aos seguintes benefícios:

- Redução dos custos da gestão de resíduos
- Poupança no consumo de energia e materiais
- Menores custos de distribuição
- Melhorar imagem corporativa entre reguladores, clientes e ao público.
- Quadro de melhoria contínua do desempenho ambiental.

A certificação nos meios de hospedagem atualmente vem sendo bastante difundida por dois motivos: primeiro porque as discussões sobre os impactos ambientais estão bastante avançadas e segundo porque aos poucos a sociedade, os clientes estão tornando-se cada vez mais conscientes e

acabam cobrando alternativas mais viáveis e menos impactantes ao espaço onde o empreendimento está inserido.

#### **4. A Motivação organizacional**

A motivação é uma condição fundamental e indispensável para o alcance dos objetivos pessoais, do trabalho, das organizações e dos países. Porém, a motivação dos funcionários das empresas começou a se tornar um problema sério nos países desenvolvidos do Ocidente somente a partir da década de setenta e, portanto, não se trata de um problema tão antigo.

O mundo teve uma mudança abrupta assim que saímos da próspera, agitada e revolucionária década de sessenta e entramos na década de setenta (KONDO, 1991). Inúmeros problemas sociais tinham começado a surgir, sendo que os três mais freqüentemente são sempre citados como:

- 1) Agitação estudantil.
- 2) Responsabilidade civil pelo produto.
- 3) Motivação

Todos eles estão relacionados com o aumento do nosso padrão de vida e com o aumento de nosso nível educacional. Subentende-se que melhorias de padrão de vida e educação constituem uma tendência social desejável, mas nós devemos também estar conscientes de que com isso as possibilidades de ocorrências de problemas sociais do tipo que vimos acima se tornam maiores.

O problema da motivação torna-se mais difícil na medida em que o padrão de vida e o nível educacional das pessoas se elevam. Esta é uma das razões que muitos países com governos autoritários reduziram drasticamente o nível educacional. Dentre os exemplos mais conhecidos e mais representativos dessas teorias, estão a hierarquia das necessidades humanas de Maslow, a teoria da motivação de Herzberg e a teoria X e Y de McGregor .

A motivação humana tem sido um dos maiores desafios na gestão organizacional para muitos psicólogos, gerentes e executivos. Inúmeras pesquisas têm sido elaboradas e diversas teorias têm tentado explicar o



funcionamento desta força aparentemente misteriosa, ou ainda desconhecida, que leva as pessoas a agirem em direção do alcance de objetivos. Enquetes a respeito do assunto, entretanto, normalmente mostram que existem ainda muita confusão e desconhecimento sobre o que é e o que não é motivação ou seria automatização. Uma pessoa se coloca ou se direciona a um caminho ou um objetivo, ela não necessariamente está motivada a atingir este objetivo. Os fatores que a levam a caminhar naquela direção podem-lhe ser intrínsecos (internos) ou extrínsecos (externos). Quando são intrínsecos, há motivação; quando são extrínsecos, há apenas movimento ou apenas satisfação.

Muitas vezes, uma pessoa tem o desejo a realizar algo para evitar uma punição, ou para conquistar uma recompensa. Nestes casos, a iniciativa para a realização da tarefa não partiu da própria pessoa, mas de um terceiro (fator extrínseco), que a estimulou de alguma forma para que ela se movimentasse em direção ao objetivo pretendido. A pessoa não teria caminhado em direção ao objetivo caso não houvesse a punição ou a recompensa.

As pessoas podem, também, agirem levadas por um impulso interno (fator intrínseco), por uma necessidade interior. Neste caso, existe vontade própria para alcançar o objetivo, existe motivação. Persistirem os estímulos que o geraram. Além disso, a eliminação dos estímulos normalmente provoca insatisfação e um comportamento indesejável, conforme atesta BERGAMINI(1989).

O movimento pode até mesmo gerar desmotivação, independentemente da permanência dos estímulos geradores. Como as pessoas não se deixam manipular, embora aparentemente continuem se movendo, o montante de energia pessoal investida nas atividades condicionadas vai gradativamente diminuindo e cada vez mais o indivíduo vai rendendo menos. O nível de satisfação pessoal vai baixando com o decorrer do tempo e, com ele, diminuindo o conceito de estima que as pessoas experimentem a respeito de si mesmas. Em pouco tempo, como indicam algumas pesquisas, será possível reconhecer alguém inteiramente desmotivado.

A motivação, por sua vez, dura enquanto a necessidade interior não for suprida. De maneira oposta ao movimento, o alcance dos objetivos propostos, ou seja, o fim do potencial motivador gera no indivíduo um sentimento de estima e auto-realização que lhe traz satisfação e o predispõe a

empreendimentos cada vez mais ousados, em busca da concretização de novas necessidades e potencialidades.

A partir destas colocações pode-se, então, entender a motivação como uma energia, uma tensão, uma força, ou ainda, um impulso interno aos indivíduos. Sobretudo, o que é relevante considerar é que a motivação é interior a cada indivíduo e leva-o a agir espontaneamente para alcançar determinado objetivo. Assim, não é possível motivar uma pessoa, o que é possível é criar um ambiente compatível com os objetivos da pessoa, um ambiente no qual a pessoa se sinta motivada.

Se formos seguir as teorias expostas acima, podemos inferir de que as motivações que levam os empresários do setor de meios de hospedagem são basicamente extrínsecas, pois quando existe motivação para participar da certificação ambiental, em poucos momentos o que prevalece são as razões de preocupação com o impacto ambiental, com os impactos que essa atividade trará em uma comunidade, por exemplo. Observe na próxima seção a análise dos dados coletados.

### **3. Análise dos dados coletados**

Após a aplicação dos questionários nos meios de hospedagem encontrados conforme os critérios estabelecidos nos procedimentos metodológicos foram analisados cada pergunta feita nos 10 hotéis, conforme o quadro abaixo. Dos dez hotéis pesquisados somente dois responderam que não sabem o que é certificação ambiental. Quando se questiona se eles têm conhecimento do que se trata a Iso 14001, seis hotéis entre os dez pesquisados respondem que não tem conhecimento, momento esse considerado crítico, pois se revelou contradição nas respostas dadas pelos gerentes quando as comparamos com a primeira questão. Dos hotéis pesquisados nenhum apresenta certificação, quando questionados sobre o interesse em certificar-se somente um hotel respondeu que esta em seus planos futuros.

Quanto questionado sobre o motivo por não ter participado ainda da certificação, nenhum hotel respondeu. Não houve nenhuma resposta quando questionados sobre o que os motiva ter a certificação. Quando questionados se existem incentivos da ABIH para a certificação ambiental e quais são os incentivos, todos responderam que a ABIH incentiva a participação dos programas lançados pelo Ministério do Turismo.

Como a pesquisa revelou total desconhecimento a respeito da certificação ambiental bem como da norma ISO 14001, entende-se que nos locais pesquisados esse tema ainda não é discussão que permeia como estratégia gerencial dos hotéis e nem como motivação seja ela interna ou externa. Foi percebido total distanciamento desse tema atualmente, e que não existe preocupação com as consequências previsíveis que essa atividade possa vir a ter futuramente.

Observe o quadro abaixo onde mostra os resultados levantados com a pesquisa, ressalta-se porém que os hotéis não foram nomeados por questões éticas, e também porque o objetivo dessa pesquisa foi somente conhecer se existem motivações por parte dos hoteleiros em certificar-se com a norma Iso 14001, por ser uma norma de uso internacional e que trata de forma bastante abrangente o sistema de gestão ambiental em empresas.

Quadro 1: codificação do questionário aplicado

<b>Questão</b>	<b>Hotel</b>	<b>respostas</b>
1- Você sabe o que é certificação ambiental?	Hotel 1- Hotel 2- Hotel 3- Hotel 4- Hotel 5- Hotel 6- Hotel 7- Hotel 8- Hotel 9- Hotel 10-	Sim Sim Sim Sim Sim Sim Sim Sim Sim Não Não
2- Você tem conhecimento do que se trata a norma iso 14001?	Hotel 1- Hote 2- Hotel 3- Hotel 4- Hotel 5- Hotel 6- Hotel 7- Hotel 8-	Não Não Não Não Sim Sim Sim Não

	Hotel 9- Hotel 10-	Não
3- Seu hotel já é certificado? Quais certificações têm?	Hotel 1- Hotel 2- Hotel 3- Hotel 4- Hotel 5- Hotel 6- Hotel 7- Hotel 8- Hotel 9- Hotel 10	Nenhum hotel pesquisado apresenta qualquer tipo de certificação.
4- O hotel tem interesse em participar do processo de certificação ambiental Iso 14001?	Hotel 1- Hotel 2- Hotel 3- Hotel 4- Hotel 5- Hotel 6- Hotel 7- Hotel 8- Hotel 9- Hotel 10	Somente um hotel falou que está em seus futuros planos certificar-se.
5- Se existe interesse por qual motivo ainda não participou da certificação	Hotel 1- Hotel 2- Hotel 3- Hotel 4- Hotel 5- Hotel 6- Hotel 7- Hotel 8- Hotel 9- Hotel 10	Nenhum hotel respondeu essa questão
6- O que motiva ter seu hotel com certificação ambiental?	Hotel 1- Hotel 2- Hotel 3- Hotel 4- Hotel 5- Hotel 6- Hotel 7- Hotel 8- Hotel 9- Hotel 10	Nenhum hotel respondeu essa questão
7- Existe incentivo da ABIH para a certificação ambiental? Quais são os incentivos?	Hotel 1- Hotel 2- Hotel 3- Hotel 4- Hotel 5- Hotel 6- Hotel 7- Hotel 8-	Todos responderam que a ABIH incentiva a participação dos programas do Mtur

	Hotel 9- Hotel 10	
--	----------------------	--

Fonte: elaborado pela autora

#### **4. Considerações finais**

Com essa pesquisa percebe-se que o setor de serviços, especificamente os hotéis precisam avançar muito quando se discute impacto ambiental, sustentabilidade. Ficou evidente que não existe compreensão do impacto ambiental gerado pela atividade dos hotéis pesquisados.

A diversidade e o reconhecimento das ligações não estão sendo admitidos, quanto mais praticados. Nesse contexto, a prevenção do impacto ambiental que essa atividade pode causar ao meio é totalmente ignorada, da-se a entender também que, coletivamente, eles não trabalham não definem ações para operar seus empreendimentos de acordo com um sistema de gestão ambiental comum, não existem trabalho coletivo nesse sentido.

Cabe ressaltar que as empresas que pretendem ser competitivas precisarão não apenas medir e entender seus impactos climáticos, mas ter um plano definido para reduzi-los - e devem ser capazes de comunicar isso a clientes, ativista ou quaisquer outros interessados. As mudanças climáticas impõem uma série de riscos para as empresas - da mesma maneira que para todos nós

Diante das evidências dessa pesquisa nos resta fazer algumas sugestões à associação dessa classe para que o coletivo venha desenvolver trabalhos a fim de que se torne tema amplamente debatido a certificação ambiental, bem como quais são os benefícios ao se fazer uso dessa ferramenta.

Uma alternativa bastante viável é o poder público elaborar legislações que propiciem esse setor a ter boas práticas em relação ao meio ambiente. Deve-se levar em consideração que a sustentabilidade é um valor societário abrangente, ou uma coleção de valores que crescentemente é incluído na legislação, nas regulamentações, nos arranjos institucionais e nos processos de planejamento em diferentes escalas ao redor do mundo. Portanto, é

necessário ter como linha de frente sempre uma abordagem do planejamento turístico sustentável que deve ser baseado em princípios ecológicos sólidos, o que significa não apenas uma avaliação do ambiente físico, mas uma compreensão mais profunda dos sistemas econômicos, sociais, políticos e físicos do qual o turismo faz parte.

Percebeu-se com a pesquisa que o discurso de ambiente conservado não existe no setor hoteleiro pesquisado, falar em certificação ambiental, não faz parte da realidade desses empreendimentos que parecem estar mais preocupados com os efeitos econômicos aos efeitos ambientais. A motivação organizacional é direcionada para obtenção de lucro.

Em vista disso, sugere-se que a associação de classe faça um trabalho de sensibilização desses empresários alertando-os quanto à necessidade da certificação ambiental para a gestão de seus empreendimentos. E também que os convide a pensar de forma sistêmica, integrada que sua empresa não vive isolada depende de pessoas para funcionar bem como de recursos econômicos, sociais e ambientais para sobreviver.

## Referencias Bibliográficas

POMBO,Felipe Ramalho;MAGRINI,Alessandra. **Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil.** Revista Gestão de produção. V.15.n.1.p.1-.São Paulo: São Carlos.janeiro/2008.

SANTOS,Rozely Ferreira dos. **Planejamento ambiental:** teoria e prática. São Paulo:Oficina de textos,2004.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira.** 8 ed.Caxias do Sul:EDUCS, 2001.

POMBO ,Felipe Ramalho; MAGRINI ,Alessandra. **Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil.**Gestão. Produção, São Carlos, v. 15, n. 1, p. 1-10, jan.-abr. 2008.

SANTA CATARINA TURISMO –SANTUR. **Pesquisa de Demanda Turística.**<<http://www.santur.sc.gov.br>> acesso em março de 2009.