



PROJETO PROPOSTA: GESTÃO AMBIENTAL NO VILA GALÉ ECO RESORT DE ANGRA DOS REIS

Angélica Cichocki¹
Luiz Alonso de Oliveira Blanco
Faculdade de Tecnologia SENAC

Resumo: Resorts são grandes estabelecimentos hoteleiros, que fazem com que o público-alvo desenvolva atividades internas dentro da estrutura do hotel, por isso são empreendimentos com grande consumo de recursos do meio ambiente para proporcionar comodidade, conforto e segurança aos hóspedes. E normalmente está situada fora do perímetro urbano. Como é o caso do Vila Galé Eco Resort, que se encontra na cidade de Angra dos Reis e proporciona lazer junto à natureza. Após a análise é possível verificar que gestão ambiental é um processo e um contexto de trabalho estruturado, que quando implantada nestes estabelecimentos, pode gerar aumento de lucratividade do empreendimento, melhorando o preço de venda dos produtos e serviços e reduzindo custos através da eco-eficiência.

Palavra chave: Gestão ambiental, sustentabilidade e hotelaria

1. INTRODUÇÃO

O município de Angra dos Reis está situado na microrregião da Costa Verde, sul fluminense no Estado do Rio de Janeiro. Localiza-se na altitude de seis metros e possui no litoral 365 ilhas. Estima-se que população aferida em 2008 era de 164.191 habitantes. As atividades econômicas giram em torno da pesca, das atividades portuárias e dos passeios (turismo), nas suas praias, ilhas da região, mergulho submarino, principalmente na Ilha Grande. O município dispõe do Porto de Angra dos Reis, que movimenta grandes quantidades de petróleo e posiciona-o como um dos mais movimentados do país. Tendo em vista que, Angra do Reis torna-se facilmente ponto turístico devido a seus atrativos naturais, acaba atraindo diversos tipos de turistas que estão à procura de aventuras e descanso ao mesmo tempo.

¹ Formanda do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do SENAC/RS <angelicacichocki@hotmail.com>

Com o desenvolvimento turístico pode-se afirmar que há impactos significantes sobre as comunidades locais. O dano ambiental ocasionado pelo desenvolvimento turístico é capaz de degradar ou restringir o acesso a recursos, tais como água, peixes ou florestas, dos quais dependem os moradores locais. Um dos pontos positivos é de que, em alguns casos, as populações podem ser reassentadas em virtude de um empreendimento hoteleiro ou outra infra-estrutura para os turistas. Mas ao mesmo tempo, não omitindo que a população fique sem moradia, fazendo com que, obtenha-se a melhoria dos elos econômicos com comunidades e negócios locais dão suporte à sustentabilidade dos destinos turísticos.

A aluna durante o estágio obrigatório no Vila Galé Eco *Resort* de Angra dos Reis, teve a preocupação de estudar os impactos ambientais causados pelo empreendimento, e procurou desenvolver uma sugestão de modelo de gestão para ajudar a cuidar e a calcular o volume de recursos utilizados (água, energia, resíduos sólidos, produtos químicos) projeto que ainda não há no local. Nesses casos, em um *resort*, onde o turista desfruta de instalações modernas junto a um cenário paradisíaco como a praia do Tanguá, que proporciona ao hotel toda a operação de suas atividades, o qual retorno que o empreendimento desenvolve para não terminar com o potencial turístico da região. Por isso, foi elaborado um estudo para verificar o projeto que o hotel desenvolveu para atender as necessidades junto aos funcionários, hóspedes, fornecedores e a população local e a sustentabilidade desta gestão ambiental.

O estudo foi desenvolvido verificando bibliografias atualizadas de estudo da sustentabilidade ambiental de outros locais e analisando-os com os projetos implementados pelo Vila Galé Eco *Resort* de Angra dos Reis.

2. DESENVOLVIMENTO

Naime (2005) relata que toda atividade humana produz rejeitos. O crescimento constante das populações e a rapidez do desenvolvimento econômico provocam uma aceleração da geração do volume de resíduos. Este resíduo que não tem possibilidade de ser reutilizado é o que se denomina “lixo”.

De Conto (2004) dispõe que é importante identificar as condições de manejo dos resíduos para se implantar uma política de gestão, como por exemplo, o tipo de serviço oferecido aos hóspedes, tipo do meio de hospedagem, localização deste, volume de trabalho gerado pelos funcionários, a negociação dos produtos junto aos fornecedores, tempo de coleta dos resíduos e o local de estocagem destes, comportamentos de hóspedes, colaboradores e

fornecedores em relação aos resíduos sólidos e o tratamento dado a estes resíduos. Por isso a gestão dos resíduos sólidos, a partir do monitoramento e das informações, permitirá ao gestor as melhores condições de avaliar o desempenho da empresa e principalmente a imagem frente à sociedade. Os *resorts* podem trazer tanto a preservação como também a poluição e própria destruição do lugar caso não sejam planejados e cuidados.

Segundo Schenini (2008, p. 1) “é uma questão de bom senso empresarial investir na conservação do meio ambiente visto ao rápido avanço ao mundo mais populoso e mais consumista e conseqüentemente, muito mais ameaçado pela poluição e degradação ambiental.” Como a tecnologia está cada vez mais avançada, é que o estudo de gestão ambiental nos hotéis torna-se mais importante. Schenini (2008, p. 4) ainda relata que “A realidade do mercado hoteleiro prevê a médio e longo prazo sua sobrevivência ligada à atratividade exercida pela localização do hotel e as características pelo próprio estabelecimento.” Percebe-se que não é só necessário o cuidado do estabelecimento hoteleiro com meio ambiente e sim, a comunidade local necessita fazer parte disso.

Para isso ser feito é necessário mostrar à comunidade quais são os lucros e incentivar as melhorias, na infra-estrutura local para atender às necessidades do empreendimento.

Scharf (2004) afirma que é importante salientar aos proprietários de hotéis, que todos os resíduos custam dinheiro: para comprar o material em primeiro lugar e para o descarte em seguida. Por estas razões os hotéis em geral são cuidadosos em manter os resíduos ao mínimo. Também é fundamental adoção de boas práticas, como: reduzir a quantidade gerada; reciclar o quanto se pode os materiais; descarte, mais residual do lixo utilizável; evitar substâncias perigosas quanto possível e utilizar campanhas como: ‘resíduos zero’, através de treinamentos e cursos de conscientização dos funcionários e de manipulação de alimentos.

Já Gonçalves (2004) complementa que os hotéis, por menores que sejam, afetam o ambiente, pois há consumo de água, energia e materiais para proporcionar aos hóspedes serviços com qualidade. Muitas atitudes podem ser tomadas quanto à preservação ambiental, como por exemplo, os colaboradores passarem a ter conhecimento sobre o que ocorre com o lixo do hotel, bem como que tipos e quantidades de lixos são produzidos monitorado-os , verificar-se se existem sistemas para minimizar e reciclar sempre que possível, mostrar se o hotel recicla ou reutiliza, baterias, garrafas, papéis e latas e por fim, investigar se é mantido um registro sobre resíduos sólidos perigosos.

Viera (2004) também salienta a importância da utilização de alimentos produzidos nas comunidades locais pois, ocasiona a diminuição do custo com transporte (menos viagens, menos consumo de óleo, conservação das estradas), menos estoques dos produtos dentro do

hotel (alimentos mais frescos), além do envolvimento da comunidade local, que é um dos pilares da sustentabilidade do turismo. Outro ponto abordado é trabalhar a conscientização do hotel. A preservação ambiental garantirá a sustentabilidade de todos no local, por isso, a importância do envolvimento de: empresários, fornecedores, funcionários, hóspedes e sociedade. Os principais aspectos de impacto ambientais em um hotel são apresentados no quadro abaixo:

Quadro 1
Principais aspectos de impactos ambientais em um hotel

Atividade	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Recepção	Consumo de energia elétrica; Resíduo sólido doméstico.	Esgotamento de recursos naturais; Ocupação de aterros sanitários.
Banheiros/vestiários	Consumo de água e gás; Efluentes orgânicos; Resíduos alcalinos; Resíduo sólido doméstico.	Esgotamento de recursos naturais; Alteração da qualidade da água; Ocupação de aterros sanitários.
Cozinha	Consumo de água e gás; Efluentes oleosos; Resíduo sólido doméstico.	Esgotamento de recursos naturais; Alteração da qualidade da água; Ocupação de aterros sanitários.
Restaurante	Consumo de energia elétrica; Resíduo sólido doméstico.	Alteração da qualidade da água; Ocupação de aterros sanitários.
Elevadores	Consumo de energia elétrica.	Alteração da qualidade da água.
Ar Condicionado	Consumo de energia elétrica; Emissão de CFCs.	Esgotamento de recursos naturais; Ataque à camada de ozônio.
Aquecedor de água	Consumo de gás; Emissões de Co, NO.	Alteração da qualidade do ar; Esgotamento de recursos naturais.
Equipamentos em Geral	Consumo de energia elétrica.	Esgotamento de recursos naturais.
Gerador energia Elétrica	Consumo de combustíveis Emissões de Co, NO.	Alteração da qualidade do ar; Esgotamento de recursos naturais.
Manuseio de produtos químicos perigosos	Derrame acidental.	Contaminação do solo ou da água.
Manutenção de máquinas	Resíduos de óleo e graxa	Contaminação do solo ou da água
Limpeza de caixa de gordura	Efluentes orgânicos	Alteração da qualidade das águas
Lavanderia	Efluentes orgânicos Consumo de água e gás Resíduos alcalinos graxos	Esgotamento de recursos naturais Alteração da qualidade das águas

Fonte: Viera (2004)

Conforme Viera (2004), analisando o quadro 1, é possível o gestor monitorar todos os setores do hotel e verificar as pessoas envolvidas em cada atividade para assim, avaliar o impacto dos desperdícios de recursos disponibilizados e com isso, estabelecer programas de ações para atenuar ou eliminar estes impactos ambientais criando indicadores de desempenho

para cada setor. Desenvolvendo esses indicadores, estabelece-se parâmetros operacionais para gerir e controlar os pontos estratégicos dentro do empreendimento.

Conforme Costa (2004), como consequência da maior procura por opções turísticas dentro do Brasil, mais especificamente do recente crescimento do ecoturismo, observa-se também a multiplicação do número de pousadas, restaurantes e pequenos comércios nos mais remotos confins do País. Estes representam de um modo geral, significativos benefícios para as economias locais, gerando empregos, renda e tributos; contribuindo para a fixação da mão-de-obra no interior; e desestimulando as migrações para os centros urbanos em busca de oportunidades.

Conhecido como a “indústria sem chaminés”, o turismo, paralelamente aos benefícios proporcionados nas comunidades, produz também impacto ambiental que precisa ser diminuído ao máximo possível, para garantir o futuro do destino turístico como um todo e a sobrevivência dos próprios negócios que lá se instalam. Essa tarefa exige mudanças na maneira de pensar e agir, o que nem sempre é fácil; requer um volume considerável de informações, nem sempre disponíveis; e gera, na maioria das vezes, muitas resistências das pessoas (SWARBROOKE 2000).

Abreu (2001, p.36) ressalta que é também importante verificar a definição de impacto ambiental observada na Norma Brasileira (NBR) ISO-14001 é “qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de uma organização”. Por isso, todos os meios de hospedagem precisam ter clareza de suas operações, das entradas (água, energia e matéria-prima) e das saídas (produtos resultantes das atividades diárias), nunca esquecendo que os resíduos sólidos, mesmo que indesejáveis, são um desses produtos.

A propósito, Lara (2001, p 15) comenta que “o público-alvo dos *resorts* procura por lugares bonitos, tanto para descansarem como também para poderem guardar na memória lugares vistos que não são possíveis de encontrar em sua cidade de origem”. Lembrando mais uma vez que, gestão ambiental não é só um estudo de tratamento do meio ambiente e sim também um cuidado com todos, sempre.

É importante salientar que as diretrizes internacionais para a questão dos resíduos têm orientado para a minimização na geração. Tal procedimento é conhecido como a prática dos Três 3Rs conforme descreve Naime (2004, p.33):

a) Redução: São os esforços das pessoas dentro das organizações devem buscar uma redução na quantidade de resíduos que geram, diminuindo a quantidade de produtos descartáveis, eliminando ao máximo os desperdícios com matéria-prima, o que significa

economia para o conjunto de operações evitando o excesso de embalagens ou mesmo embalagens dispendiosas e outros procedimentos nesta direção;

b) Reutilização: Todos os materiais que podem ser utilizados novamente com a mesma ou outra finalidade, ainda que isso signifique o aumento de dificuldades em operações, devem ser praticas estimuladas. Nunca utilizar embalagens para fins que não sejam específicos, isso reduziria fortemente o descarte de papel e plástico.

c) Reciclagem: Os resíduos gerados podem ser direcionados para empresas que possam utilizá-los novamente como matéria-prima

Viera (2004, p.15) acrescenta que reciclar lixo é quando ocorre o retorno desta matéria ao ciclo de produção. A coleta seletiva de lixo é a maior aliada da reciclagem. Começa com a separação dos materiais recicláveis na fonte geradora, ou seja, no próprio local onde são coletados e encaminhados para beneficiamento. Este sistema facilita a reciclagem, porque os materiais estarão limpos e, conseqüentemente, com maior potencial de reaproveitamento. Analisando isso é necessário fazer-se um projeto seja viável e atraente para investidores, é fundamental que este apresente justificativas econômicas e mercadológicas concretas.

Segundo Costa (2004, p63) “A Análise de Viabilidade Ambiental e Mercadológica é ponto de partida de qualquer projeto, indicando oportunidades e pontos fortes e, ao mesmo tempo, identificando obstáculos e pontos negativos.” A degradação da qualidade ambiental consiste na alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causadas por qualquer forma de energia e substâncias sólidas, líquidas e gasosas, ou combinação de elementos produzidos por atividades humanas ou delas decorrentes, em níveis capazes de, direta e indiretamente. a) prejudicar a saúde, a segurança e o bem-estar da população; b) criar condições adversas às atividades sociais e econômicas; c) ocasionar danos relevantes à flora, a fauna e outros recursos naturais. (Decreto 14250.81 Art. 30).

3. METODOLOGIA

O levantamento bibliográfico possibilita o pesquisador “conhecer as contribuições científicas que se efetuaram sobre determinado assunto” (TRUGILLO FERRARI, 1982). É o ponto de partida para qualquer iniciativa científica que o pesquisador venha a desenvolver

para que o assunto escolhido não consista em uma redundância dentro de seu campo ou mesmo para que o ponto de partida do pesquisador não seja coincidente com um estudo anterior, o que causaria uma perda de tempo injustificável bem como um desgaste desnecessário para o pesquisador.

O outro tipo de pesquisa que se utilizou foi a pesquisa descritiva que tem por finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos sem, entretanto, entrar no mérito de seu conteúdo. Gil define que (2007 p.42). “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial à descrição das características de determinada população, ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações variáveis”.

As fases da pesquisa bibliográfica consistem em escolher o objeto de pesquisa, elaborar o plano de trabalho, identificação dos itens (levantamento bibliográfico), localização, compilação dos conceitos, fichamento, análise e interpretação e redação (LAKATOS; MARCONI, 1991).

O estudo foi realizado por meio de observações da academia, durante o desenvolvimento do estágio, no qual realizou um levantamento dos ambientes internos e externos do hotel, verificando os projetos do empreendimento e as mudanças necessárias para que o *Eco Resort* de Angra ficasse ecologicamente correto. O tipo de pesquisa aplicada foi um estudo de caso, onde se buscou conhecer os resíduos gerados Vila Galé *Eco Resort* de Angra dos Reis/RJ.

3.1. ANÁLISE/ ESTUDO

O Vila Galé *Eco Resort* de Angra dos Reis/RJ é um empreendimento com 319 unidades habitacionais, construído a 7 km do centro da cidade. O *resort* é um dos empreendimentos turísticos mais luxuosos da região, com 169.000 m² de área em frente à Praia do Tanguá, o hotel dispõe de uma das mais completas infra-estruturas de lazer da Costa Verde, com destaque para o complexo aquático de 1.500 m² e marco olímpica, e um SPA com academia, sauna seca e a vapor, salas de massagem e meditação, diversas atividades de relaxamento e estética, ioga, acupuntura, *tai chi chuan* e banho de ofurô, além de bares e restaurantes e uma área especialmente dedicadas às crianças. Ainda conta com serviços de estacionamento, lojas, *room service*, copa, *baby sitter*, aluguel de lancha, passeios de ecoturismo, traslado e estrutura para eventos.

O artigo foi desenvolvido durante o estágio obrigatório da acadêmica, no qual realizou-se uma verificação e questionamentos junto aos gestores de cada setor nos quais

atuou e pode observar alguns pontos importantes analisado a seguir. Também foi desenvolvido um plano de sugestão em cada departamento estudado.

A primeira análise verificada foi da água consumida no hotel, utilizada para lavagem de pisos e janelas. A água corresponde a 15% do total dos custos de muitos hotéis, conforme informado pelo gestor do empreendimento. Um hotel com um programa de gerenciamento racional de água utiliza metade do volume de água por hóspede em um hotel com poucos controles manuais ou automáticos do uso de água. Mais de 95% da água sai do hotel como esgoto. Grande parte da água pode ser limpa e reutilizada para propósitos secundários, ou seja, o hotel paga duplamente por isso, o empreendimento necessita pagar uma quantia a mais de água e o meio ambiente sofre com o desperdício. A água da chuva poderia ser reutilizada nas descargas dos vasos sanitários, como também para regar as plantas e na lavagem de pisos (com um projeto de reuso de água, por meio de cisterna).

Quanto ao consumo da água foi sugerido um novo procedimento, nesse caso foi constatado que a supervisora de andares, quando faz o *check list* da unidade habitacional, para verificar a higienização no banheiro, o responsável pela limpeza dá descarga no vaso novamente, sem levantar a tampa deste, lembrando que se este procedimento for feito em todas as unidades habitacionais, haverá um gasto de 180.000 litros de água mensalmente, pois são 300 unidades habitacionais em 30 dias e em cada vaso tem a capacidade de 20 litros. Com uma mudança na operação hotel irá economizar 180 mil litros de água nas sextas-feiras na revisão das unidades habitacionais.

Todos os hotéis podem reduzir o consumo de energia em alguns casos, essa redução pode chegar a 40%, tendo em vista que a tendência no Brasil, é que a taxa de luz aumente nos próximos anos. Em muitos estabelecimentos, as despesas com energia ocupam a segunda posição nas despesas de funcionamento da folha de pagamento. Um hotel com 300 UHs gasta um valor estimado de US\$ 1,2 milhão por ano em energia afirma, NAIME (2004).

O uso de energia renovável pode reduzir a poluição do ar local, manter a qualidade do destino e realçar a experiência dos hóspedes, por exemplo, sensores de desligamento de ar condicionado nas UHs.

Outro grande problema nos hotéis é a coleta de lixo, o hotel paga duplamente pelo lixo que produz – inicialmente, pagam pela forma como os produtos são embalados (mais de 35% do total de lixo por volume e 15% por peso correspondem a embalagens). Em seguida, pagam pela disposição final do lixo. Um programa eficaz de gerenciamento do lixo pode reduzir em até 3/4 o volume de lixo por hóspede em relação a um hotel que ainda não adotou um programa de minimização do lixo.

Um exemplo disso é reutilizar a sacola plástica (dada nas docas, para guardar objetos pessoais) e na reutilização de copos descartáveis, o funcionário reutilizando sempre seu copo, até o final do expediente. Pois, em média cada funcionário que toma água, gasta por volta de quatro copos por dia. Tendo o conhecimento de que ele poderia ter uma garrafa ou simplesmente guardar o seu copo e reutilizar o próprio.

Desta forma, é necessário desenvolver no *Resort* um programa de gerenciamento de resíduos sólidos ao redor dos três 3Rs: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Reduzir custos utilizando “placas” nas unidades habitacionais mostrando aos hóspedes que a água da chuva é reutilizada em vasos sanitários e na limpeza do hotel. Mostrar também a importância da reutilização das toalhas, pois, é dispensável as trocas diárias de toalhas, devido a gastos desnecessários com água e energia na lavagem. Também é importante enfatizar que o uso de lembretes para que os hóspedes ao usar as toalhas, ponham no chão é uma atitude errada, devendo existir em cada banheiro um recipiente (cesta de roupa suja), para serem postas as toalhas que necessitam serem lavadas.

E uma boa forma para indicar aos hóspedes é fazer projetos, mostrar nas atividades do *Resort* o que significa ser ‘eco’ e qual a importância disso nos dias de hoje. Uma vez que, divulgando as trilhas na mata, mostrando a importância da fauna e flora, na importância das luzes ficarem apagadas juntamente, com o ar condicionado quando os hóspedes saírem dos apartamentos.

Outro bom exemplo de trabalho com os hóspedes são as atividades aplicadas às crianças. Sabe-se que o grande público-alvo dos *resorts* são as famílias que têm filhos. O Hotel dá ênfase a esse público fazendo com que haja diversas atividades para os mesmos. Como há muitos recreadores que proporcionam diferentes brincadeiras algumas delas poderiam ser baseadas em ecologia. Como por exemplo, poderia ser divulgado a importância do papel. Enfatizando quantas árvores são necessárias a serem cortadas para que elas possam desenhar e pintar em uma folha de papel. Até mesmo, pequenas reuniões ensinando a importância de plantar uma árvore para o meio ambiente.

Lembrando que reutilizar restos de comidas no adubo para plantas e jardins no *resort*. E também colocando lembretes para os hóspedes de como isso é importante e mostrando mesmo que não haja desperdícios.

Recomenda-se que poder ser iniciado, primeiramente é necessário que os funcionários estejam cientes que a natureza está ‘exigindo’ estas alterações nas atividades diárias. Proporcionando-os palestras e treinamentos sobre as técnicas de gestão ambiental. Para que eles não só possam passar esse conhecimento adiante como também possam praticá-

las em casa. Divulgando a importância da economia de água, do reaproveitamento da chuva, da economia de luz enfim, isso seria um aprendizado para poderem dar mais foco para a ação. Assim, não só hóspedes conhecerão mais sobre o assunto, como também os funcionários praticarão isto, fora do trabalho.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A observação realizada foi de extrema importância para analisar e entender como deve ser implantado um programa de gestão ambiental no meio hoteleiro. Com o projeto, podem ser minimizados os impactos na natureza, recuperação de áreas degradadas e/ou contaminadas e enriquecimento ecológico. E com essa conscientização, o projeto pode até mesmo ser levado adiante fazendo com o que o *resort* sirva de modelo para outros empreendimentos hoteleiros.

Um bom empreendedor é aquele que tenta identificar as necessidades dos hóspedes e que pretende oferecer sempre um atendimento de qualidade e satisfação. Comparar o consumo com o de hotéis similares no mundo; calcular a economia financeira e de recursos que o hotel pode ter aumentando sua eficiência ambiental; implantar programas para reduzir o consumo. O que gera um marketing ecológico e um entendimento ambiental com a comunidade e com os hóspedes, promovendo uma idéia sustentável. Mostrando áreas onde a eficiência pode melhorar à implantação de soluções de baixo investimento e gerando resultados imediatos; lembrando que um treinamento para os funcionários será de extrema necessidade. E logo após treinarmos será feito um programa com os hóspedes para mostrar a importância que o *Eco Resort* dá ao projeto.

Os funcionários por meio, principalmente, de treinamentos e de capacitações realizados pelo hotel, desenvolvem as ações necessárias de compra, manipulação, armazenamento e destino de todos os insumos, cujos restos se tornarão resíduos sólidos a serem gerenciados. Através de campanhas educativas conseguem observar a dimensão de seu trabalho e ver que seu projeto além das ações ambientais proporciona ganhos financeiros (através de promoções, imagem, divulgação e/ou venda dos resíduos).

A tendência de bons métodos pode ser uma ferramenta eficiente de marketing dentro do mercado internacional crescente de hóspedes procurando por destinos ambientalmente e socialmente responsáveis.

O hotel tem realizado bons trabalhos quanto ao descarte dos resíduos gerados, sendo que a grande dificuldade apresentada pela empresa é o manejo e a separação dos materiais,

por que um eficiente controle aliado a uma participação geral de todos na cadeia do *cluster* turístico, ou seja, juntamente com a comunidade o empreendimento é que dará o resultado positivo da gestão ambiental implantado pelo estabelecimento hoteleiro.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Dora. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELEIRA **Site institucional**. Disponível em: <http://www.abihrs.com.br>; acessado em 15 out_ 2007.

BARBIERI, José Carlos. **Desenvolvimento e meio ambiente**: As estratégias de mudanças da Agenda 21. Ed.Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva 2007.

COSTA, Silvia de Souza. **Lixo mínimo** – Uma proposta ecológica para a hotelaria. São Paulo: SENAC, 2004.

DE CONTO, Suzana M. et al. **Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem**. Florianópolis: Roca, 2004.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental**: Responsabilidade social e sustentabilidade. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Marketing ambiental**. Ética, responsabilidade social e competitividade nos negócios. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos, **Como elaborar projetos de pesquisa** – 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

LARA, Simone B. **Marketing e vendas na hotelaria**. São Paulo: Futura, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Site institucional**. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>; acessado em 29 mar_ 2007.

NAIME, Roberto. **Percepção ambiental e diretrizes para compreender a questão do meio ambiente**. Novo Hamburgo: FEEVALE. 2004.

SCHARF, Regina. **Manual de negócios sustentáveis**. São Paulo: FGV, 2005.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável**. São Paulo: Aleph, 2000.

TRUGILLO FERRARI, Afonso. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

VIERA, Elenara. **Desperdício em hotelaria**: soluções para evitar. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.