



Vol 4, Nº 9 (febrero/fevereiro 2011)

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E IMPACTOS NA HOTELARIA. ESTUDO DE CASO: HOTEL GRAND HYATT SÃO PAULO

Camilla Cristina Diego¹

Carolina Alboreda Paschoal²

Maria do Rosário Rolfsen Salles³

RESUMO

A atividade humana produz muitos resíduos, principalmente lixo proveniente de atividades domésticas, industriais e da construção civil. Tudo que é transformado gera poluentes. Pensar em viver de uma forma ecologicamente correta para algumas pessoas é algo difícil, mas mais difícil do que isso é reconstruir o que o homem destruiu. Sabendo que os recursos naturais são finitos deve-se preservar os componentes do ecossistema de maneira sustentável. O tema sustentabilidade ambiental está fortemente presente nas atuais discussões corporativas e sociais. A preocupação atinge a todos independentemente de sua classe social, pois algumas consequências do desenvolvimento galgado na degradação ambiental pode ser sentido por todos. Pensava-se que somente a indústria de bens é quem poluía, porém a indústria de bens e serviços possui sua participação neste contexto. Com isto a pesquisa visa entender os conceitos de sustentabilidade ambiental, suas legislações e sua aplicação na indústria hoteleira. Contextualiza-se a hotelaria através de uma linha do tempo para entender como se configura o cenário atual, no Brasil. Alguns hotéis são analisados com relação ao que estão fazendo para diminuir os impactos ambientais gerados por sua atividade, e é apresentado um estudo de caso constituído pelo *Hotel Grand Hyatt São Paulo* e pelas ações do objeto de estudo da pesquisa, o comitê *Hyatt Earth*. Os resultados apontam

¹ Graduanda do 8º. Semestre do Curso de Hotelaria, da Universidade Anhembi Morumbi, SP.

² Graduanda do 8º. Semestre do Curso de Hotelaria, da Universidade Anhembi Morumbi, SP.

³ Orientadora, Docente e Pesquisadora, ligada ao Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, SP.

para a eficácia das ações a partir de 2007, ano de implantação do comitê no hotel paulistano.

Palavras-chave: Sustentabilidade ambiental. Hotelaria. Comitê Hyatt Earth

Introdução

Este trabalho visa estudar o que é sustentabilidade ambiental, sua aplicação no setor hoteleiro e a partir da utilização deste conceito, analisar a política de sustentabilidade do Grand Hyatt SP e a abrangência do comitê criado em 2008 no Grand Hyatt São Paulo para cuidar dos impactos ambientais gerados por sua atividade.

Tudo começou com a Revolução Industrial que fez transformações na sociedade, com grandes reflexos no meio ambiente. O aumento da população, associado a uma grande capacidade de intervenção do homem no ambiente, levou à deterioração dos recursos naturais, trazendo riscos para todos os seres vivos, inclusive para a própria vida humana. (SANTOS; ANDREOLI; SILVA; 2006 p.2)

Neste contexto surge a idéia de sustentabilidade. As discussões surgem nos anos 80 e abordavam a capacidade do planeta de sustentar o desenvolvimento levando em consideração a manutenção dos ecossistemas, da biodiversidade e as necessidades das atuais e futuras gerações (BARBIERI, 2005)

Tendo em vista essas considerações, o objetivo geral da pesquisa é compreender os conceitos de sustentabilidade e como este tema surgiu no contexto urbano além de entender como a sustentabilidade é utilizada nas empresas hoteleiras. E tem como objetivos específicos: (1) Conhecer como a sustentabilidade ambiental é aplicada nos hotéis considerados UpScale⁴ e no objeto de estudo. (2) Analisar quais são os diferenciais do comitê Hyatt Earth implantado no Hotel Grand Hyatt São Paulo.

Busca-se, ao invés de analisar as diversas definições existentes para o que é sustentabilidade, promover um estudo específico das medidas adotadas pelo Hotel *Grand Hyatt São Paulo* para diminuir o impacto ambiental gerado por sua atividade.

⁴ Neste trabalho, considera-se um Hotel UpScale, aquele que possui diárias entre R\$300 e R\$600, de acordo com a publicação da HVS: “Panoramas da Hotelaria Brasileira” (2008/2009).

Constituem-se como hipóteses deste trabalho: (1) As discussões sobre sustentabilidade surgidas nos anos 80, abordavam a capacidade do planeta de sustentar o desenvolvimento levando em consideração, a manutenção dos ecossistemas, da biodiversidade e as necessidades das atuais e futuras gerações. (2) A preocupação ambiental nos hotéis de rede internacional, é ditada pela política elaborada na sede internacional e visa diminuir o impacto ambiental no âmbito hoteleiro. (3) A criação do comitê, no caso estudado, foi feita de maneira espontânea por um grupo de colaboradores de todos os níveis hierárquicos, para pensar como o hotel estava efetivamente contribuindo para a sobrevivência do planeta.

Algumas perguntas norteiam este trabalho, (1) Porque os Hotéis estão decidindo implantar políticas e ações para cuidar de seus impactos ambientais? Há realmente uma preocupação ambiental ou o intuito é responder a uma pressão do mercado e dos clientes? (2) As discussões e preocupações com a sustentabilidade ambiental, podem ser consideradas recentes na sociedade brasileira?

Logo, o Grand Hyatt São Paulo, localizado no Bairro do Brooklin na cidade de São Paulo juntamente com seu comitê Hyatt Earth são apresentados desde a implantação do hotel até a criação do comitê, com o intuito de averiguar suas ações relativas às questões ambientais e quais as mudanças que se observam a partir da sua criação.

Conceituando sustentabilidade ambiental

Em seu livro “Desenvolvimento Sustentável: o desafio do século XXI” José Eli da Veiga (2005), procura atualizar a discussão em torno do tema relacionado à sustentabilidade. Ele afirma que há muita especulação a respeito de seu conceito, porém, poucos se preocupam com a aplicabilidade do que está se conceituando, “contorcionismos já tão banalizados [...] nada assegura que possam ser de fato possíveis e realizáveis” (VEIGA, 2005, p.13-14).

A sustentabilidade é um conceito, que antes de tudo, privilegia a ética, visto que, abre-se mão do fruto de hoje, para que alguém em um futuro distante tenha chance de plantar para colher o próprio fruto. “A sustentabilidade não é e nunca será, uma noção de natureza precisa, discreta, analítica, ou aritmética, [...] ela sempre será contraditória,

pois nunca poderá ser encontrada em estado puro” (VEIGA, 2005, p.165). E como outros conceitos que envolvem ética, a discussão acaba por se tornar subjetiva.

O conceito de sustentabilidade combina com duas noções básicas; desenvolvimento econômico e sustentabilidade ecológica. O desenvolvimento da economia ecologicamente sustentável pode ser compreendido como um processo de mudanças relacionadas à estrutura, organização e atividade de um sistema econômico-ecológico, que vise o bem estar máximo da sociedade, que pode ser sustentada pelos recursos naturais, aos quais o sistema econômico tem acesso. (BRAAT, 1991 apud SILVA, 2005 p.28)

A definição de desenvolvimento sustentável relatada no Relatório de Brundtland (1991)⁵ supõe que: “Para que o desenvolvimento sustentável seja alcançado, a sociedade deverá estar intrinsecamente compatível com o ambiente”.

Devemos entender também que o desenvolvimento sustentável, não é relacionado somente com o meio ambiente natural. São três variáveis que fazem parte desse conceito: aspectos econômicos, sociais e ambientais compõem o tripé da sustentabilidade, também compreendido por: atitudes ambientalmente corretas, socialmente justas e economicamente viáveis. (FUJIHARA, 2007 apud MINA, 2008 p.45)

De uma forma bem simples, pode-se dizer que os conceitos de filantropia e responsabilidade social existem há milhares de anos. Aliás, os dois conceitos estão descritos na Bíblia, e a sustentabilidade vai um pouco além. Filantropia: é dar peixe a quem tem fome; responsabilidade social: é ensinar a pescar; sustentabilidade: é cuidar da qualidade da água do rio, das matas ciliares, evitar a erosão e trabalhar para que nunca falte peixe no rio. (MARCONDES, 2007 apud MINA, 2008 p.45).

⁵ Intitulado *Nosso Futuro Comum (Our Common Future)*, publicado em 1987, foi elaborado pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, faz parte de uma série de iniciativas, anteriores à Agenda 21, as quais reafirmam uma visão crítica do modelo de desenvolvimento adotado pelos países industrializados e reproduzido pelas nações em desenvolvimento, e que ressaltam os riscos do uso excessivo dos recursos naturais sem considerar a capacidade de suporte dos ecossistemas.

Sustentabilidade ambiental aplicada no Turismo e Hotelaria

A palavra “turismo” surgiu no século XIX, porém, a atividade estende suas raízes pela história (RUSCHMANN, 1997). Mas foi a partir do século XX, mais precisamente após a Segunda Guerra Mundial, que a atividade turística evoluiu, como consequência dos aspectos relacionados à produtividade empresarial, ao poder de compra das pessoas e ao bem-estar da restauração da paz no mundo. (FOURASTIÉ, 1979 apud RUSCHMANN, 1997).

SPERB e TEIXEIRA (2006) relatam que o setor de turismo já foi considerado na década de 1960 a “indústria sem chaminés” e uma esperança de desenvolvimento econômico para países pobres.

Os anos de 1950 a 1970 caracterizaram-se pela massificação da atividade, quando os vôos *charters* e os “pacotes turísticos” conduziram milhares de pessoas às partes mais remotas do planeta, além de conduzi-las a localidades nos próprios países emissores (turismo interno). (RUSCHMANN, 1997 p. 15)

De acordo com Ruschmann (1997), quando o turismo de massa surgiu, os observadores otimistas, acreditavam que os recursos turísticos eram inesgotáveis, e por isso restrições quanto ao uso do turismo de massa, eram restritas ou quase nulas. Com o tempo, o número excessivo de turistas em locais específicos, demonstrou que o turismo agride as características e a originalidade das atrações.

Usando a definição de Brundtland, (1987) como ponto de partida, a OMT (Organização Mundial do Turismo), define turismo sustentável como:

O desenvolvimento do turismo sustentável vai ao encontro das necessidades atuais dos turistas e das regiões anfitriãs e, ao mesmo tempo, garante oportunidades para o futuro. É a gestão de todos os recursos de tal forma que as necessidades econômicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas mantendo-se, ao mesmo tempo, a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas de apoio à vida. (Organização Mundial do Turismo apud COOPER ET al, 2007)

Ao final dos anos 80, o uso da expressão “turismo verde” refletia o aumento do interesse em questões ambientais, e o crescimento de políticas verdes no Reino Unido, Alemanha e França. (SWARBROOKE, 2000). Em 1991, foi lançado pelo *English*

Tourist Board (Guia Turístico Inglês), o relatório “*Tourism and the Environment: Maintaining the Balance*”, que tratava de uma série de orientações para desenvolver o turismo de maneira mais propícia do ponto de vista ambiental.

Desde o início dos anos 90, a expressão ‘turismo sustentável’ passou a ser usada com frequência. Ela encerrava uma abordagem do turismo que reconhece a importância da comunidade local, a forma como as pessoas são tratadas e o desejo de maximizar os benefícios econômicos do turismo para essa comunidade. Esse conceito foi reconhecido no *Green Paper on Tourism*, publicado em 1995 pela União Europeia. (SWARBROOKE, 2000 p. 13)

Swarbrooke (2000), também diz que o termo turismo sustentável é relativamente recente, e isso pode ser um reflexo do fato do turismo ser uma atividade relativamente nova. Enquanto a sustentabilidade tem dimensões ambientais, sociais e econômicas, fica claro que é a ambiental que domina os debates tanto sobre o desenvolvimento quanto sobre o turismo sustentável, até agora.

Embora os impactos ambientais negativos do turismo serem mais notáveis que os positivos, os benefícios existem, e são frutos de políticas turísticas planejadas e controladas. (MINA, 2008 p.29).

Geralmente, a preocupação maior quanto aos impactos ambientais do turismo referem-se às áreas consideradas ambientalmente mais frágeis, de sistemas ecológicos mais complexos, como regiões de praias e montanhas. Isso porque, ‘quando o turismo se expande, então mais destinos são colocados em risco – e os turistas do século XXI são tendenciosos a buscar áreas cada vez mais remotas do globo’. (MINA, 2008, apud HOLLOWAY, 2006 p.137)

Ainda segundo as considerações de MINA, 2008, p. 30, se os turistas chegam a certas áreas, é por que antes deles chegou a hotelaria, e os meios de hospedagem assumem, mesmo sem consentimento, grande parte na responsabilidade dos impactos ambientais no turismo.

Nesse sentido, a hotelaria tem estado na vanguarda do desenvolvimento da administração de operações propícias ao meio ambiente. (SWARBROOKE, 2000).

Na visão de Kirk (1996):

O segmento de hospitalidade representa um caso interessante que expõe muitos conflitos que surgem com a implantação de políticas ambientais. Por exemplo, muitos hotéis e restaurantes estão situados em áreas de beleza natural, em cidades históricas e em regiões de delicado equilíbrio ambiental. A localização das operações de

hospitalidade, como é o caso da maioria dos serviços, é definida em função das necessidades dos clientes e, portanto, não pode deixar de ser influenciada e influenciar o meio ambiente no qual está inserida. Para o autor, o setor não causa problemas de poluição nem consome grandes quantidades de recursos não renováveis, não devendo, portanto, estar na linha de frente das preocupações ambientais. (KIRK, 1996 apud GONÇALVES, 2004 p.73,74)

Comungando desta visão Abreu (2001), pondera que:

[...] a princípio, até pode-se admitir que o segmento hoteleiro não exerça influência significativa sobre os problemas ambientais da atualidade. Porém na verdade, quando se trata de analisar o problema sob a perspectiva dos impactos ambientais, a situação pode mudar. (ABREU, 2001 apud GONÇALVES, 2004 p. 74)

Mas analisando os impactos ambientais globais, Abreu (2001) tem outro ponto de vista:

Os impactos ambientais globais, fruto do atual modelo de consumo capitalista, podem afetar significativamente as atividades hoteleiras, causando-lhes sérios prejuízos já que os recursos naturais e a qualidade ambiental, certamente, fazem parte do conjunto de atrativos desse setor. (ABREU, 2001 apud GONÇALVES, 2004 p.75)

Os impactos ambientais podem até ser menores no setor hoteleiro, do que em qualquer outro setor de produção da indústria, mas não deixam de existir. Somados aos impactos decorrentes da atividade turística, tanto o turismo quanto a hotelaria dependem da qualidade do local onde estão inseridos.

Evolução da hotelaria paulistana e a chegada das redes internacionais

Segundo o 'Panorama da Hotelaria Brasileira (2008/2009) publicada pela consultoria HVS a oferta hoteleira atualmente instalada se desenvolveu ao longo dos últimos 80 anos. Os primeiros hotéis surgiram no centro da cidade e depois se expandiram em direção às regiões oeste e sul da cidade. Chegaram à Avenida Paulista e ao bairro dos Jardins, se espalhando mais tardiamente para outras regiões como Itaim e Vila Olímpia, Moema e Avenida Ibirapuera, Avenida Berrini e Chácara Santo Antonio.

A primeira grande expansão da oferta hoteleira em São Paulo aconteceu entre as décadas de 70 e 80. Os anos 70 podem ser definidos como efervescentes, pois com a criação da EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) surge a disponibilidade de financiamento de longo prazo (EMBRATUR, FINAME, etc.) e incentivos fiscais (SUDENE, SUDAM) para a construção de hotéis. No período, observa-se a forte expansão da Rede de Hotéis Othon, e também da Rede Luxor enquanto o Banco Real inicia a construção do Hotel Transamérica. (ABIH/sem data)

A região da Paulista/Jardins assumiu o posto, antes pertencente ao Centro da cidade, no início da década de 90. Muitos novos hotéis foram inaugurados nessa região aumentando a concorrência e forçando os antigos empreendimentos do centro, pouco competitivos, a fecharem suas portas. Após isso, devido à falta de terrenos disponíveis e seguindo o deslocamento dos escritórios comerciais, a expansão hoteleira de São Paulo se dirigiu para as outras regiões como Itaim, Berrini, Moema e Chácara Santo Antônio, acompanhando o desenvolvimento da cidade. (HVS, 2009). Assim, observa-se um deslocamento da atividade hoteleira que acompanha as transformações que incidem sobre o Centro da cidade de São Paulo.

Libâneo apud Frúgoli Jr.(2000) caracteriza como o centro da cidade apresentava a característica de saturação e esgotamento na década de 50: “já atingira o máximo caracteristicamente monopolar, isto é, totalmente organizada em função do único centro [...]” (LIBÂNEO apud FRÚGOLI, 200 p.57) econômico e físico de saturação. Teria levado a isso o fato de a cidade ser

Como já mencionado, com a criação da EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) e do Fungetur (Fundo Geral de Turismo), em 1966, retornaram os incentivos fiscais, promovendo nova ascensão do ramo. Nos anos 60 e 70, inicia-se a chegada de redes hoteleiras internacionais, marcando uma nova fase da hotelaria brasileira.

Impacto ambiental dos hotéis UpScale.

De acordo com o artigo “Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro”, dos autores Schenini, Lemos e Silva:

Os hotéis também usam recursos naturais e, ao utilizá-los, provocam sua redução, representando significativo impacto ambiental. Impactos também decorrentes do lixo gerado, dos equipamentos, dos produtos de uso diário, de efluentes líquidos misturados com detergentes e

outros dejetos orgânicos lançados em mares e rios. Tendo consciência da variedade e dimensão dos impactos causados por essa atividade e afetando diretamente esse próprio segmento, a utilização de um sistema de gestão ambiental nos hotéis surge como garantia futura de grandes retornos. (SCHENINI, LEMOS, SILVA, 2007 p. 2)

O artigo ainda afirma que hotéis do mundo inteiro estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, tendo em vista grandes preocupações com a utilização de recursos naturais.

O Grand Hyatt São Paulo e o Comitê ambiental *Hyatt Earth*

O Grand Hyatt São Paulo localizado no entorno da Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini foi o primeiro hotel da rede no Brasil. Inaugurado em agosto de 2002 o hotel foi construído com um investimento de quase 100 milhões de dólares.

O empreendimento está localizado na Avenida das Nações Unidas 13.301, encontra-se a poucos minutos de escritórios de grandes empresas nacionais e internacionais e ao lado de dois *shoppings centers*, Morumbi Shopping e Shopping Market Place. O aeroporto de Congonhas está a 15 minutos do hotel e o aeroporto internacional de Guarulhos está aproximadamente a 50 minutos de carro. O hotel possui 466 apartamentos e suítes distribuídos ao longo de 22 andares distribuídos da seguinte forma: *Grand Room; Club Room; Grand Suite*; Suíte Diplomata e Suíte Presidencial.

O empreendimento ainda possui parte de sua estrutura destinada para eventos e convenções. A área principal está localizada no Espaço Grand Hyatt, localizada ao lado do prédio principal do hotel, acomodando até 1.350 pessoas sentadas em 3.000m² de área total. No que se refere a Alimentos e Bebidas, o hotel oferece aos seus clientes e hóspedes: *Grand Caffé; Eau French Grill; Kinu; Wine Library; Upstairs Bar e N.u Bar.*

No Hyatt fazer as pessoas se sentirem bem-vindas ao redor do mundo é o que nós somos, ajudar as pessoas a experimentar o mundo é o que nós somos. Preservar o mundo também deve ser o que somos. Nós nos esforçamos para mostrar a terra o mesmo respeito e cuidado que alargar os nossos clientes. Congratulamo-nos com esta responsabilidade e nós temos responsabilidade. Nossos funcionários são o centro dos nossos esforços. Cada um do nosso Green Team's de todo o mundo se esforça para fazer a diferença no local. Coletivamente, eles pretendem fazer a diferença a nível global (Fonte: site do hotel)

Este programa, a partir de 2008, torna-se um programa global da *Hyatt*. Todos os Hotéis devem conter um “*Green Team*”, um time de pessoas engajadas que deve trabalhar para atingir as metas propostas pela vice- presidente internacional para Assuntos do Meio Ambiente, Sra Brigitta Witt.

Em dezembro de 2007 um grupo de funcionários, de diversos níveis hierárquicos, de maneira voluntária, se reuniu para pensar em como o hotel poderia contribuir efetivamente com o meio ambiente, a partir de uma exigência da Global Hyatt (matriz).

O primeiro passo foi pensar em um nome que pudesse causar impacto e traduzir o propósito desta iniciativa. Eles fizeram muitas combinações com algumas letras e, finalmente, surgiu com a palavra *Earth* (terra) - *Employees Acting Responsibly Through Hyatt*, traduzindo: funcionários agindo de maneira responsável através da Hyatt. Assim, em fevereiro de 2008 o Grand Hyatt São Paulo criou o *Hyatt Earth*.

O objetivo do Programa *Hyatt Earth* é realizar ações e campanhas de conscientização ambiental através de funcionários voluntários integrantes de um Comitê, para que sejam desenvolvidas ações e campanhas que estejam ligadas à preservação e manutenção do meio ambiente através de atitudes individuais ou coletivas que possam ser implementadas de forma fácil a curto e médio prazo, dentro e fora do Hotel.

O comitê está empenhado em promover um negócio sustentável, protegendo o ambiente natural com as seguintes ações:

- Facilitar a educação ambiental, a conscientização e o engajamento em todos os departamentos.
- Medir a produção de lixo, consumo de energia e água e identificar oportunidades para reduzi-los.
- Os integrantes são escolhidos, entre os funcionários do hotel, sem distinção de cargo, a cada seis meses. Aqueles que quiserem podem continuar por mais um semestre. Todos os interessados em participar do programa entram em contato com o Departamento de Treinamento assim que é divulgado o período de reestruturação. As regras para participar do comitê são:

1 – Os inscritos deverão ser comprometidos com a causa e deverão freqüentar as reuniões levando novas ideias e projetos.

2 - Os projetos devem ser baseados em informações previamente coletadas e devem ser direcionados para que possa ser atingido um equilíbrio entre crescimento e desenvolvimento comercial e financeiro e a manutenção e preservação do meio ambiente, promovendo a sustentabilidade através de um sistema de gestão ambiental.

3 - Os projetos e/ou campanhas sugeridas pelo comitê deverão ser encaminhados ao Comitê Executivo (formado pelos diretores de Hospedagem, Vendas e Marketing, Alimentos e Bebidas e Engenharia e Segurança), para que, após análise, decida-se se será aprovado para implantação.

4 - Após a implantação da campanha e/ou projeto, cada subcomitê deverá acompanhar o andamento dos mesmos para que sejam feitos os ajustes necessários para que se obtenha o sucesso e para que atinjam os objetivos finais.

Os aspectos abordados são relacionados ao meio ambiente e seus recursos naturais: economia de energia; diminuição no consumo de água, diminuição da geração dos resíduos sólidos, aumento da coleta seletiva de papel, plástico, metal e vidro; diminuição do consumo de papel; maximizando as operações diminuindo a emissão de CO₂; reciclagem de pilhas e baterias além de uma preocupação com os fornecedores de nossos produtos e serviços. O hotel promove campanhas que beneficiam os funcionários que mais trazem estes materiais com pontos que ao final de cada ano, podem ser revertidos em prêmios que são determinados pelo departamento de Recursos Humanos.

Para isso o Comitê é dividido em subcomitês que são responsáveis pelas ações relevantes ao tema de cada um. Cada subcomitê também terá um líder que será o responsável por estas ações:

- Subcomitê de educação: prepara uma série de treinamentos adequados e programas de sensibilização.
- Subcomitê de energia: identifica as áreas que podem melhorar o uso da água, conservação de energia e fornecer ferramentas para melhorar a eficiência destes recursos.
- Subcomitê de Marketing: divulga informações e promove iniciativas para todos os funcionários.
- Subcomitê de Gestão de Desperdícios: responsável pela auditoria de desperdício e melhora na reciclagem praticada em todo o Hotel. Responsável pelo destino de todos os resíduos de reciclagem, tais como baterias, papel, plástico, metal, vidro.

Eles também são responsáveis pela criação de ações que incentivem o empregado para se engajar no programa.

- Subcomitê de Compras: responsável pela mudança nos critérios para a compra sustentável (através da compra de produtos que são recicláveis, biodegradáveis)

As ações tomadas devem além de trazer benefícios para o meio ambiente, ser economicamente viáveis e sustentáveis. O comitê age como agente de detecção de pontos na operação do hotel que possam ser melhorados e agem como multiplicadores de atitude.

A Hyatt está comprometida a projetar, construir, e gerenciar hotéis inovadores e sustentáveis que forneçam aos hóspedes autênticas e confortáveis acomodações, protegendo o meio ambiente natural e respeitando a comunidade local ao qual está inserido ao redor do mundo. Equilibra-se um gerenciamento astuto com um compromisso genuíno e estratégico em relação ao meio-ambiente. (Site do hotel)

Em 05 de junho de 2008 o jornal "O Globo" que apresenta uma sessão especial com artigos semanais sobre o meio ambiente, publicou "Roupa Passada, água Quente" comentando sobre algumas das ações realizadas pelo Comitê Hyatt Earth. Com destaque para o departamento de engenharia que desenvolveu um mecanismo que transforma o calor das máquinas da lavanderia em aquecimento para a piscina, além de outras práticas estabelecidas pelo comitê.

A Coleta Seletiva também é implementada, porém teve que se adequar a Lei Municipal-SP nº 14.973 que:

[...] dispõe sobre a organização de sistemas de coleta seletiva nos "Grandes Geradores de Resíduos Sólidos" do Município de São Paulo e dá outras providências. Disciplina o armazenamento, a coleta, a triagem e a destinação de resíduos sólidos produzidos em "Grandes Geradores de Resíduos Sólidos" do Município de São Paulo. Consideram-se "Grandes Geradores", dentre outros:

Resultados do estudo de caso

Uma tendência notável é a forma como as redes hoteleiras estão definindo suas estratégias de marketing e sustentabilidade. Alguns hotéis estão dedicando suas práticas para reduzir o desperdício, o consumo de água e investir em tecnologias de eficiência energética, enquanto as outras empresas se concentram mais exclusivamente em torno das questões da diversidade social e envolvimento da comunidade e alguns se envolvem em uma mistura de ambos. Qualquer que seja o foco, o importante a se notar é que o

estado atual do setor hoteleiro está apenas começando a tocar à superfície do desenvolvimento sustentável.

Neste contexto podemos dizer que o Grand Hyatt São Paulo, definiu seu comitê para atender uma exigência vinda da matriz, Global Hyatt, durante a pesquisa não foi permitido à utilização de números que provassem a economia de água e luz, por exemplo. Também não nos foi permitido fotografar quaisquer áreas que fossem de responsabilidade do comitê, visto que estas entravam em contradição com as propostas do mesmo no dia da visitação das autoras, como por exemplo, a triagem correta do lixo.

Todavia pudemos observar a dedicação do departamento de Engenharia e Segurança, que fizeram as trocas de todos os vasos sanitários dos apartamentos, para os com menor consumo de litros de água, além da instalação de chuveiros com válvulas de controle vazão da água. Quando questionados porque as lâmpadas dos apartamentos não eram substituídas pelas fluorescentes, informaram que estas não estão esteticamente em harmonia com a decoração exigida pela Global Hyatt.

Com essas informações pudemos concluir que: algumas das informações e métodos de economia de recursos naturais esgotáveis, transmitidos aos colaboradores através de treinamentos ministrados pelo comitê Hyatt Earth, não são implantados no próprio hotel devido aos padrões exigidos pela Global Hyatt.

Considerações finais

Procurou-se mostrar nesse artigo, como a discussão sobre as questões de sustentabilidade ambiental chegou à hotelaria, e de forma particular ao Brasil. Para tanto, como foi dito, utilizou-se a experiência do Grand Hyatt São Paulo, que como se viu, implantou um Comitê, o Hyatt Earth, dedicado inteiramente a desenvolver projetos ambientais com o intuito de minimizar os impactos dos gastos e desperdícios dentro do empreendimento, como parte da política mais geral da matriz americana, objetivando, de um lado, obedecer à tendência mundial de redução de desperdícios, mas visando também uma redução de custos.

Assim, procurou-se também enfatizar que essas ações se referem a um hotel de categoria UpScale, não se podendo generalizar para toda a hotelaria urbana paulistana. Esse artigo resultou de um trabalho de conclusão de curso em Administração Hoteleira, que procurou se limitar à exposição da discussão sobre a questão ambiental de forma geral e sua repercussão na hotelaria.

Referências

BARBIERI, J. C. **Desenvolvimento e Meio Ambiente: As Estratégias de Mudança da Agenda 21**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005

BRUNDTLAND, G. ET AL. **Nosso Futuro Comum**. Fundação Getulio Vargas. Rio de Janeiro: FGV, 1991.

COOPER, Chris ET AL. **Turismo: Princípios e práticas**. 3ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

FRÚGOLI Junior, Heitor. **Centralidade em São Paulo**. São Paulo: Cortez, 2000.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

MINA, Raquel. **Gestão Ambiental em hotel urbano**. Estudo de caso: Comitê ambiental do Hilton São Paulo Morumbi. TCC (Graduação em Hotelaria) UAM/SP. São Paulo, 2008

RUSCHMANN, Dóris. van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável**. Campinas: Papirus, 1997.

SANTOS, Solidia ; ANDREOLI, Cleverson. V; SILVA Christian. L. (s.d). <https://www.fae.edu/publicacoes/pdf/IIseminario/pdf.../reflexoes_26.pdf>. Acesso em 19/04/2010

SCHENINI, Pedro. C., LEMOS, Renato. N., & SILVA, Fernando. A. (s.d). **Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro**.

SILVA, Jaqueline. Maria. **Sustentabilidade em uma estrutura de sistemas integrados**. Petrópolis, Rio de Janeiro, 2005.

SPERB, Matias Poli e TEIXEIRA, Rivanda Meire. **A gestão dos resíduos sólidos na Ilha do Mel, PR**: Um estudo exploratório sobre o tratamento dado por meios de hospedagem e pelo setor público. Curitiba, 2006.

SWARBROOKE, John. **Turismo Sustentável: conceitos e impacto ambiental** vol.I. São Paulo: Aleph, 2000.

VASQUES, Cristiano. CESARI, Guilherme. MOURA. Gustavo. **Panorama da Hotelaria Brasileira 2008/2009**. Disponível em <<https://pt.hvs.com/jump/?f=2823.pdf&c=381>>. Acesso em 25/09/2010.

VEIGA, José Eli da. **Desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2005.

Sites Consultados

<<http://www.abih.com.br>> Acesso em: 15/08/2010.

<<http://www.hyatt.com>> Acesso em 07/09/2010

<<http://www.hyattearth.com>> Acesso em 17/09/2010