



**Universidade Federal do Pampa
Campus São Gabriel**

JULIANA PEREIRA PFEIFF

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL EM
MEIOS DE HOSPEDAGEM: UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL SÃO LUIZ –
SÃO GABRIEL – RS**

São Gabriel – RS

2014

JULIANA PEREIRA PFEIFF

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL EM
MEIOS DE HOSPEDAGEM: UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL SÃO LUIZ –
SÃO GABRIEL – RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Gestão Ambiental da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, Campus São Gabriel, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Gestão Ambiental.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson Marçal da Rocha.

São Gabriel – RS

2014

JULIANA PEREIRA PFEIFF

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL EM
MEIOS DE HOSPEDAGEM: UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL SÃO LUIZ – SÃO
GABRIEL – RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Gestão Ambiental da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, Campus São Gabriel, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Gestão Ambiental.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em 19 de Agosto de 2014.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Jefferson Marçal da Rocha

Orientador

UNIPAMPA

Prof.^a Dr.^a Nara Rejane Zamberlan dos Santos

UNIPAMPA

Prof.^a Ms. Josiéle Madeira de Oliveira

UNIPAMPA

Dedico este trabalho à minha mãe Zélia (in memoriam), que se faz presente em todos os dias da minha vida, sei que de seu lugar olha por mim, sofre com minhas angústias e rejubila comigo em minhas vitórias.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Pampa, pela oportunidade de aprendizado e crescimento pessoal.

Ao Prof. Dr. Jefferson Marçal da Rocha, não apenas pela orientação, como também pelo incentivo, paciência e amizade durante a graduação.

Ao Hotel São Luiz, pela acolhida durante o estágio e, meu supervisor de estágio, Miguel Ivori Ramos Amado pelas contribuições que se fez para elaboração deste trabalho.

Por fim, agradeço todas as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para que fosse possível a realização deste trabalho.

Só se pode alcançar um grande êxito quando nos mantemos fiéis a nós mesmos.

Friedrich Nietzsche

RESUMO

Este trabalho está baseado nas ações desenvolvidas no Hotel São Luiz, no município de São Gabriel – RS, durante o estágio curricular obrigatório do curso de Gestão Ambiental. Teve por objetivo analisar as práticas de gestão e, em específico, os procedimentos de gestão ambiental do referido hotel, tendo como referência as políticas ambientais do segmento hoteleiro. Visa apresentar tanto as práticas sustentáveis que já foram adotadas pelo hotel, como os potenciais ajustes e/ou novas melhorias de serem implantadas. Como metodologia foi realizada uma pesquisa teórica sobre o tema abordado, análise documental, entrevistas com gestores e colaboradores da organização e verificações *in loco* a partir de critérios das práticas de gestão ambiental. A partir desta análise foram sugeridas e apresentadas algumas propostas para o Hotel São Luiz como: melhorias visando redução no consumo de água, energia elétrica, educação ambiental entre outros, contribuindo assim para melhoria da qualidade de gestão do hotel. A operacionalização de uma gestão eficaz que priorize a qualidade tanto em prestação de serviços como em questões de cunho ambiental, oferece alternativas de redução de gastos, melhora a imagem do hotel e garante a satisfação dos hóspedes.

Palavras-Chave – Gestão Ambiental, Hotelaria, Práticas Sustentáveis, Educação ambiental.

ABSTRACT

This work is based on the actions taken at the São Luiz Hotel, in the municipality of São Gabriel – RS, during the compulsory traineeship of Environmental Management course. Aimed to analyze its activities and verify the procedures of environmental management in hotel segment, which aims to provide both sustainable practices that have been adopted by hotel as potential adjustments and/or new improvements to be adopted. As methodology it was held a theoretical research on the subject, documentary analysis, interviews with managers and employees of the organization and checks in situ based on criteria of environmental management practices. According to the analysis in the organizational environment of the hotel, it was possible to detect positive and negative aspects of environmental management. So, being suggested and presented some proposals for the São Luiz Hotel, contributing to improving the quality of hotel management, as well as issues concerning the operation, prioritizing quality both in service delivery and in environmental issues, providing alternatives to reduce costs, improving the image of the hotel and ensuring guest satisfaction.

Keywords: Environmental Management, Hospitality, Sustainable Practices, Environmental Education.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1	A questão ambiental.....	12
2.2	Desenvolvimento Sustentável	14
2.3	Gestão Ambiental nas Organizações	15
2.4	Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros	16
2.4.1	Educação Ambiental	19
2.4.2	Resíduos Sólidos	20
2.4.3	Consumo de Energia Elétrica.....	21
2.4.4	Consumo de Água.....	22
3	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	23
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	25
4.1	Análise das Práticas	25
4.1.1	Educação ambiental e/ou conscientização dos funcionários	25
4.1.2	Consumo de Água.....	26
4.1.3	Consumo de Energia.....	27
4.1.4	Geração de resíduos sólidos.....	27
4.2	SUGESTÕES DE MELHORIA.....	28
4.2.1	Consumo de Água.....	28
4.2.2	Consumo de Energia.....	29
4.2.3	Geração de resíduos sólidos.....	29
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

1 INTRODUÇÃO

A partir da Conferência Mundial para o Meio Ambiente, ocorrida no Rio de Janeiro em 1992, foi que a problemática ambiental passou a se inserir às estratégias de gestão empresarial em praticamente todas as organizações mundiais. Neste sentido é que a gestão ambiental passou a fazer parte das estratégias organizacionais (WENCESLAU; ROCHA, 2012).

No século XX, em função da corrida desenfreada pelo desenvolvimento, as organizações provocaram inúmeros problemas ambientais em nível global. A produção em grande escala, juntamente com o uso inadequado dos recursos, alterou as condições ambientais e acabou comprometendo a qualidade de vida da população.

Gonçalves (2004), afirma que a sociedade atual, tem-se mostrado mais atenta a essas degradações ambientais, exigindo que as empresas respeitem a natureza e a própria sociedade, por meio do estabelecimento de normas e procedimentos de gestão. Assim, demonstra a necessidade de implementar políticas ambientais aplicadas a todo segmento empresarial.

Na chamada indústria turística este fenômeno ainda é mais explícito, especificamente na hotelaria, em que o histórico da expansão foi de degradar espaços/regiões até então preservadas ambientalmente.

Diante da problemática ambiental, faz-se necessário, especialmente nas atividades turísticas e na indústria hoteleira, que haja uma preocupação a respeito de melhores práticas responsáveis para com o meio ambiente. Considera-se que é importante estimular a preservação ambiental através da postura sustentável, considerando que simples medidas adotadas podem causar grandes mudanças, onde estas visam contribuir para o desenvolvimento sustentável.

É de conhecimento a existência de inúmeras práticas ambientais, desde medidas simples na vida cotidiana, como através de políticas mais específicas voltadas para a preservação do meio ambiente, possibilitando que as organizações possam detectar, compreender e aderir as práticas gerenciais de hoteleira.

O objetivo geral deste trabalho é analisar o sistema de gestão ambiental no Hotel São Luiz, visando aprimorar as práticas ambientais já implantadas e evidenciar pontos de melhorias na atividade hoteleira.

Os objetivos específicos dessa pesquisa foram: I - analisar os aspectos positivos e negativos da gestão ambiental aplicados no Hotel São Luiz; II - identificar ferramentas de Educação Ambiental; III - observar os reais impactos ambientais que os diversos setores do hotel estariam gerando.

Este trabalho justifica-se frente a questão ambiental, para que haja uma preocupação a respeito de melhores práticas a serem aplicadas para as atividades turísticas, no segmento hoteleiro, visando estimular a preservação ambiental através de uma postura sustentável e contribuir para o desenvolvimento do setor hoteleiro.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A questão ambiental

A questão ambiental passou a ser abordada com frequência na medida em que o resultado de nossas ações frente a utilização dos recursos naturais, começou a afetar a qualidade de vida da sociedade em geral, sendo esta através da falta de energia elétrica, utilização da água, dentre outras atividades impactantes no dia à dia.

Entretanto, observa-se que este assunto frente a conscientização ambiental e/ou as melhores formas de utilizar os recursos ambientais surgiu há algum tempo, pois, segundo Donaire (1999), na década de 1960 a temática referente às questões ambientais passaram a ter destaque na sociedade, que através da reavaliação dos resultados do crescimento econômico passou a identificar a questão ambiental sendo um fator impactante para o desenvolvimento econômico mundial.

Ainda, conforme Donaire (1999), em 1972 através da Conferência de Estocolmo ocorrida na Suécia, diante do estudo realizado sobre o impacto do meio ambiente frente ao crescimento econômico foi criada o PNUMA (Programa da Nações Unidas para o Meio Ambiente). Esta conferência teve como objetivo orientar a população sobre a preservação e melhoria do meio ambiente e, introduziu definitivamente na agenda internacional o fator meio ambiente como questão relativa ao desenvolvimento econômico (SEVERO *et al.* 2013).

Em 1992 ocorreu a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), conhecida como ECO-92, onde algumas medidas passaram a ser tomadas, propondo minimizar os impactos que possam ser causados.

Nesta conferência os chefes de Estado debateram as questões ambientais, e juntos elaboraram planos de ações para a redução nas mudanças climáticas em nível global e local. A partir deste momento, alguns documentos foram desenvolvidos como a Carta da Terra, o Protocolo das Florestas e a Agenda 21, sendo estes referências mundiais para a implantação de programas e políticas ambientais.

Nos anos a seguir, os debates acerca da questão ambiental tornaram-se cada vez mais frequentes, a exemplo disto foi o encontro realizado em Kyoto no Japão em 1997 que após diversas e/ou consecutivas discussões e pesquisas, promoveram a criação do IPCC (Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas), a qual apontava o CO₂ (Dióxido de Carbono) como causa principal de problemas ambientais ligados à degradação da camada de ozônio.

Dentre as metas para a redução dos gases responsáveis pelo agravamento do efeito estufa, no encontro de Kyoto, um importante documento foi elaborado, o Protocolo de Kyoto, este documento estipulava que os países desenvolvidos deveriam cumprir, mencionando metas ambiciosas de minimizar a emissão de CO₂ na atmosfera (VASCONCELOS, 2007).

Após o encontro na Rio+10 em Johannesburgo e a COP 15 – Convenção – Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima realizada em Copenhague na Dinamarca em 2009, ocorreram mudanças na postura de países poluidores através destes encontros. Estes foram cercados de grande expectativa sobre as possíveis metas a serem adotadas, a fins de conter o aquecimento global e demais problemas ambientais, entretanto ao final foi de certa forma uma frustração para aqueles que esperavam por metas mais ambiciosas por parte dos países com alto grau de poluição.

Em junho de 2012, ocorreu a Rio+20, com o objetivo de realizar um balanço dos últimos 20 anos, desde a ECO-92. A partir desse balanço, pretendeu-se estabelecer metas para um crescimento sustentável, em que a produção de alimentos e a demanda crescente por água e energia não signifique mais prejuízos ao meio ambiente (SEVERO *et al.* 2013).

Para Donaire (1999), o fato dos recursos naturais terem sido sempre considerados como recursos abundantes, com o passar do tempo dificulta a possibilidade de estabelecimento de critérios equilibrados para sua utilização, disseminando mundialmente a problemática ambiental que, por sua vez, passa a influenciar toda a sociedade contemporânea em virtude do processo de apropriação indevida dos fatores ambientais, como a água, o ar e o solo.

2.2 Desenvolvimento Sustentável

Diante da questão ambiental, se faz necessário abordar a sustentabilidade, a qual nasce exclusivamente das relações do homem com o seu meio, bem como os impactos que podem gerar através de inúmeras atividades, turísticas ou não, visando sempre a obtenção do lucro e do desenvolvimento econômico.

Leff (2001) diz que a problemática ambiental reflete nas altas taxas de degradação do meio e dos recursos naturais, energéticos e alimentares, e que surgiu, efetivamente, nas últimas décadas do **séc. 20** com a crise de civilização, questionando a racionalidade econômica e tecnológica dominante no processo de desenvolvimento da humanidade.

Sendo assim, o assunto sustentabilidade através de novas medidas em todos os aspectos do âmbito social, propõem ações que possam garantir a preservação dos meios naturais, os quais de fato são de grande importância para a população.

Tachizawa (2007), afirma que o desenvolvimento sustentável ganhou forma a partir do momento em que se constatou que os recursos naturais do planeta não seriam suficientes para sanar as necessidades promovidas através do crescimento econômico.

Em consequência da crescente produção e consumo, tornaria assim, inviável o sistema econômico que estimula concomitantemente os danos ambientais provocando o esgotamento de recursos. Sendo assim, torna-se de extrema necessidade viabilizar novos sistemas de produção que possam tratar seus objetivos e metas empresariais sob o viés ambiental, mantendo a obrigação e o comprometimento de se basear em aspectos ecológicos.

Na visão de Jacobi (2003), o desenvolvimento sustentável não está limitado a um problema ecológico de procedimento social, mas sim, a um plano estratégico tratando-se de um modelo que deve abranger vários fatores sociais, levando em conta a viabilidade econômica e a ecológica.

Já na perspectiva de compreender a temática do desenvolvimento sustentável na atividade turística remete-se a Rocha (2011, p.384) quando este afirma:

A partir do novo paradigma conceitual de desenvolvimento, a atividade turística, inicialmente voltada ao turismo de massa – o famoso binômio sol e praia - encaminha-se também para um novo tipo de valores e hábitos, em que os indivíduos procuram melhoria de qualidade de vida, incluindo a procura de recursos naturais preservados, culturas diferenciadas, modos de vida peculiares, paisagens exuberantes, etc.

Com este turismo alternativo, surge novas oportunidades para regiões até então pouco procuradas para esta atividade, como caso da região Metade Sul do RS.

2.3 Gestão Ambiental nas Organizações

A ligação entre meio ambiente e produção de bens é uma questão verdadeira, pois, para que haja a produção de bens, acaba de uma forma ou de outra, afetando o meio ambiente considerando este um dos agentes nesse processo, podendo servir como matéria prima ou até mesmo, como receptor de rejeitos do processo produtivo.

Segundo Valle (2000), o conceito de gestão ambiental consiste em um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e adequadamente aplicados que visam a reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente.

Barbieri (2004) define gestão ambiental como sendo as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção e controle, com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, minimizando, reduzindo ou eliminando os danos causados pelas ações humanas ou mesmo evitando seu surgimento.

Assim, a questão ambiental tornou-se um tema constante na pauta das empresas de diversos segmentos, que buscam, constantemente, se adequar a essas novas exigências por meio da mitigação dos impactos decorrentes de ações ambientais indevidas ou inapropriadas, visando assim melhorar a imagem empresarial (GONÇALVES, 2004).

A crescente preocupação com o meio ambiente não é novidade para organizações ou consumidores em qualquer parte do mundo e, este fato fez com que muitas empresas reduzissem suas resistências a mudanças e conflitos com os

ambientalistas para começar a observar as questões ambientais e como estas poderiam fazer parte de seus valores ou estratégias de negócios (PAVONI *et al.* 2006).

A gestão ambiental empresarial é voltada a qualquer tipo de organização, sendo definida por um conjunto de políticas, programas e práticas administrativas e operacionais, que levem em conta a saúde e segurança do pessoal envolvido, bem como a proteção do meio ambiente através da eliminação ou minimização dos impactos decorrentes das atividades realizadas, incluindo todas as fases dos serviços (BARBIERI, 2007).

Cada vez mais a questão ambiental esta se tornando uma temática obrigatória das agendas dos serviços da empresa. A globalização dos negócios, a internacionalização dos padrões de qualidade ambientais descritos na serie ISO 14000, a conscientização crescente dos atuais consumidores e a disseminação de educação ambiental nas escolas permitem antever que a exigência futura farão os futuros consumidores em relação à preservação do meio ambiente e a qualidade de vida deverão, de maneira acentuada, incorporar a variável ambiental na prospecção de seus cenários e na tomada de decisão, além de manter uma postura responsável à questão ambiental (DONAIRE, 1999).

Toda atividade com fins lucrativos, independente do ramo de atuação, de alguma maneira necessita de recursos, onde a busca destes podem vir a afetar o local no qual tais atividades são realizadas. Onde, tendo ciência que toda e qualquer mudança pode trazer algum tipo de impacto, os quais necessitam de medidas sustentavelmente responsáveis, em prol do bem-estar e a qualidade de vida.

2.4 Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros

Conforme a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2001), o turismo é definido como: as atividades realizadas por pessoas em suas viagens ou estadias em lugares distintos do seu entorno habitual, em período inferior a um ano, com a finalidade de lazer, negócios, entre outros.

A deliberação normativa n.º. 429, de 23 de abril de 2002 - altera o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem e cria um novo Sistema Oficial de

Classificação dos Meios de Hospedagem incorporando alterações à atividade hoteleira.

De acordo com Castelli (2001), o ramo hoteleiro é formado por empresas pertencentes ao setor econômico terciário, com a finalidade principal de hospedagem, serviço orientado inicialmente a suprir as necessidades básicas humanas, ampliado, porém, para suprir necessidades dimensionadas por expectativas individuais dos hóspedes.

A hotelaria pode ser considerada uma indústria de bens de serviços, sendo sua principal finalidade a prestação de serviços para os hóspedes, no fornecimento de hospedagem, alimentação e lazer. E, assim como qualquer indústria, possui suas características e peculiaridades próprias de organização e/ou do ramo. (PEREIRA e COUTINHO, 2007).

Para a ABIH (2005), os hotéis e as empresas, grandes ou pequenas, passaram a levar em conta a influência dos recursos naturais nos seus negócios organizacionais. Esta influência é importante tanto para melhor administrarem o uso dos recursos ambientais ao seu entorno, e que estão sob ameaça crescente de escassez, quanto para diminuir os custos com os desperdícios no consumo de água e energia, especialmente.

Já Abreu (2001), destaca que, principalmente nos países de grande potencial turístico, o número de iniciativas relacionadas à preservação ambiental provenientes do segmento hoteleiro vem crescendo através desta conscientização.

As empresas hoteleiras estrategicamente através da preocupação em preservar o meio ambiente vem demonstrando diferenciais competitivos muito significativos para as organizações hoteleiras brasileiras, cujas iniciativas voltadas à preservação ambiental, há pouco tempo, começaram a despertar interesse dos empresários do setor.

Segundo Abreu (2001), a partir da administração e/ou gerenciamento dos recursos naturais, os principais aspectos podem ser priorizados no segmento hoteleiro, estabelecendo objetivos, metas e indicadores de desempenho. Diante do exposto, no Quadro 1 são demonstrados os principais fatores impactantes do setor hoteleiro, e as estratégias de regulação adaptados pela autora.

QUADRO 1 ASPECTOS /IMPACTOS AMBIENTAIS NO SETOR HOTELEIRO

Aspectos ambientais	Geração de resíduos	Uso da água	Uso de energia
Impactos ambientais	Poluição de solo e da água	Diminuição dos recursos naturais	Diminuição dos recursos naturais
Objetivos	Diminuir a quantidade de resíduos gerados	Diminuir o consumo	Diminuir o consumo
Metas	Reduzir 70% no ano	Reduzir 30% no ano	Reduzir 20% no ano
Indicadores ambientais de desempenho	m ³ de resíduos por mês	m ³ de água consumida por mês	KW de energia consumida por mês

Fonte: ABREU, 2001, p.83 com adaptações da autora.

Juntamente com a expansão do setor hoteleiro, cresce também a preocupação sobre os impactos causados pelos mesmos no meio ambiente. Ainda que o segmento não possua um histórico de degradação ambiental, os danos causados pelas diversas unidades hoteleiras somadas podem representar uma ameaça à natureza.

Frente a isso, os hotéis estão se movendo na direção de uma atitude ambientalmente responsável e despertando para a problemática ambiental. Desta forma, o segmento hoteleiro vem possibilitando a reduzir os custos, criar uma boa imagem perante o cliente e estabelecer um competitivo diante da concorrência acirrada.

Gonçalves (2004), afirma que o ser humano em sua insaciável busca pelo desenvolvimento e tecnologia, acaba inconscientemente desencadeando uma série de problemas no que se refere ao aspecto ambiental, acarretando em inúmeras modificações climáticas o que acaba repercutindo em um nível global.

Nesse ciclo do desenvolvimento é possível raciocinar que os recursos naturais são finitos e as exaustões dos mesmos estão provocando o agravamento do equilíbrio ambiental. E, a atividade turística esta contribuindo muito para isso.

Observa-se que o equilíbrio ambiental está cada vez mais distante da situação atual do planeta, onde se necessita que a população tome atitudes conscientemente ambientais visando a preservação ambiental.

Diante desta problemática, este estudo visou abordar questões como educação ambiental, um melhor aprendizado sobre os tipos de resíduos, além de entender melhores formas de funcionamento e/ou implantação de um sistema de gestão ambiental.

2.4.1 Educação Ambiental

A educação ambiental passa a ser o primeiro passo para a preservação ambiental e para o desenvolvimento cultural em um nível global e local, observando-se que as práticas de turismo, as quais contribuem para os hóspedes dos hotéis que acabam levando em suas bagagens a questão cultural do ambiente que estão visitando.

Conforme, Maimon (1996) a gestão ambiental é “o conjunto de procedimentos para gerenciar ou administrar uma organização, de forma a obter o melhor relacionamento com o meio ambiente”.

Para Giesta (2009), atualmente o termo meio ambiente vem sendo veiculado em diversos âmbitos como: nos meios de comunicação, na produção científica e pedagógica, em iniciativas públicas e privadas, como também nas discussões informais entre as pessoas sobre as questões ambientais.

A partir disso, surgiu o papel da educação ambiental com intuito de desenvolver novos hábitos de transformações e valores no ser humano quanto à proteção do meio ambiente.

Para Pavoni *et al.* (2006), a intenção da educação ambiental nas empresas é promover o conhecimento referente a questões como o consumo responsável dos recursos naturais disponíveis, boas condições no aspecto ambiental para os colaboradores e clientes, redução de multas ambientais, orientação e destino adequado aos rejeitos resultantes dos processos das atividades industriais e, conseqüentemente, uma produção mais limpa.

Diante disto, Jacobi (2005), diz que a educação ambiental está diretamente ligada a educação para a cidadania a qual tem o objetivo de estimular a mudança de atitudes, comportamentos e valores, principalmente em relação à forma de consumo da sociedade nos dias atuais.

A Educação Ambiental deve estar inserida em todos os campos do conhecimento. Atualmente escolas e as organizações passaram a ser um espaço privilegiado de reflexão e formação de pensamentos críticos, onde visa conscientizar os cidadãos sobre as questões ambientais, ou seja, o respeito para com o meio ambiente.

Alguns temas deverão fazer parte das estratégias de Educação Ambiental, entre eles destacam-se os seguintes que serão discutidos abaixo: resíduos sólidos, consumo de energia elétrica e consumo de água.

2.4.2 Resíduos Sólidos

O tratamento, destino e/ou cuidados com os resíduos sólidos necessitam de atos cada vez mais conscientes. Entretanto, independentemente do ramo de atuação, as empresas precisam estar preparadas para trabalhar da melhor forma os resíduos sólidos, ou seja, sua redução e descarte consciente.

Os resíduos nos estados sólido e semi-sólido, resultam de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição. Ficam incluídos nesta definição os lodos provenientes de sistemas de tratamento de água, aqueles gerados em equipamentos e instalações de controle de poluição, bem como determinados líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou corpos de água, ou exijam para isso soluções técnica e economicamente inviável, em face à melhor tecnologia disponível (ABNT, 2004).

Existem algumas classificações para os resíduos sólidos, conforme suas características. A ABNT, através da NBR 10004:04 classifica os resíduos em três classes de periculosidade, conforme abaixo:

Classe I Perigosos: Podem causar danos à saúde humana, ou trazer risco ao meio ambiente, caso não sejam administrados da forma correta, tendo em vista que apresentam agentes químicos, físico-químicos e biológicos em sua composição.

Classe II Resíduos Não Inertes: Possuem algumas características que propiciam a biodegradação, solubilidade em água ou combustão.

Classe III Resíduos Inertes: Quando submetidos à contatos dinâmicos e estáticos com água destilada ou deionizada, não apresentem solubilização de nenhum de seus componentes, de forma a alterar o padrão de portabilidade da água, exceto aspecto, turbidez, dureza, cor, e sabor. (ABNT/NBR 10004:2004)

A classificação com relação aos serviços de coleta de resíduos é feita de acordo com a natureza física do resíduo. Segundo Cruseiro (2014), eles podem ser divididos em:

- Resíduos úmidos: restos de alimentos, acúmulo de podas de jardins e árvores, embalagens sujas, guardanapos e papel higiênico;
- Resíduos secos: embalagens em geral, papéis, plásticos, vidros e metais.

O autor ainda afirma que se tratando de empresas e serviços de reciclagem, a separação é feita de acordo com a composição química dos materiais, sendo divididos em:

- Resíduos orgânicos: proveniente das atividades humanas como restos de alimentos preparados, sendo facilmente degradados pela natureza, podendo ser reaproveitados por meio de sistema de compostagem;
- Resíduos inorgânicos: resultam de produtos industrializados e por serem de difícil decomposição, alguns podem ser reciclados pelo homem e outros não.

2.4.3 Consumo de Energia Elétrica

A utilização de energia elétrica está presente em todas as atividades do hotel, no uso de equipamentos para manutenção de quartos, corredores, elevadores, escritório, setor de recepção, setor do café, geradores, estacionamento, entre outros.

São exemplos dessa utilização nos empreendimentos hoteleiros os equipamentos e maquinários existentes nestes e na produção e preparação, manutenção e conservação de produtos e serviços oferecidos pelo meio de hospedagem, tais como alimentos, limpeza e manutenção.

2.4.4 Consumo de Água

O consumo de água demandado por um hotel é tanto para uso dos hóspedes, como para o funcionamento dos serviços prestados em suas atividades diárias.

Refere-se ao uso, podendo ser observado na hotelaria para higienização e limpeza, lavanderia, cozinha e sanitários. Também em áreas externas, como em piscinas, jardins e hortas.

No que se diz respeito ao uso racional da água, o hotel executa algumas ações que visam à redução ou uso eficaz da água, fazendo com que o aproveitamento da água das chuvas sirva para funções diárias como na utilização para jardins, hortas, lavar escadas e outros procedimentos.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Nesta etapa são abordados os procedimentos metodológicos que serviram como base para o desenvolvimento do presente trabalho. De acordo com Cervo e Bervian (2002), o método científico tem como objetivo descobrir os fatos, através de um conjunto de processos, os quais sejam base na elaboração da pesquisa.

Segundo Gil (2008), a metodologia da pesquisa pode ser entendida como a forma que o estudo será abordado, acompanhado da descrição dos fundamentos metodológicos necessários para seu embasamento.

O presente trabalho foi realizado a partir da análise dos procedimentos de gestão adotados no Hotel São Luiz na cidade de São Gabriel – RS, onde foi possível identificar a situação atual do hotel em relação às práticas ambientais, demonstrando as ações que já estavam sendo implementadas, e a partir desta análise apresentar melhores práticas potencialmente de serem adotadas pela organização.

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa e de natureza exploratória, onde se propõe observar os pontos positivos e negativos pertinentes a gestão ambiental nos diversos setores do Hotel São Luiz.

Os métodos de pesquisa utilizados foram: levantamento bibliográfico sobre as temáticas do turismo, gestão ambiental, gestão hoteleira, já as análises empíricas se deram a partir de análise documental disponível, entrevistas formais e conversas informais com a direção, gerência e colaboradores, juntamente com a observação direta e participante dos aspectos gerencias da organização.

A elaboração desta pesquisa foi desenvolvida em conjunto com as ações do estágio obrigatório do curso de gestão ambiental, que permitiu ao pesquisador trabalhar juntamente com a administração e manter contato com os demais colaboradores do hotel.

Para Silva e Grigolo (2002), a observação participante, ou observação ativa, consiste na participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada. Neste caso, assumiu-se pelo menos até certo ponto, o papel de um membro do Hotel São Luiz.

Ainda, para Gil (2008) a observação direta ou participante é obtida por meio do contato direto do pesquisador com o ambiente observado, propondo entender as ações dos colaboradores em seu contexto natural, a partir de seus pontos de vista e suas perspectivas.

Para melhor análise do objeto em estudo, ou ainda sobre as práticas de gestão aplicadas pelo Hotel São Luiz, foi realizada dentre os diversos setores a identificação de fatores ambientais, tais como: ferramentas de educação ambiental, conscientização ambiental, consumo de água, consumo de energia elétrica, geração de resíduos, dentre outros, permitindo a abordagem sobre os resultados encontrados em cada um dos aspectos ambientais, conforme capítulo a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Através da análise dos aspectos positivos e negativos da gestão ambiental encontrados no Hotel São Luiz, foi possível identificar ferramentas de Educação Ambiental (reutilização da água da chuva), observar os reais impactos ambientais que os diversos setores do hotel estariam gerando e propor estratégias de melhoria das práticas de gestão ambiental a partir da perspectiva da sustentabilidade, conforme demonstrado a seguir.

4.1 Análise das Práticas

Nesse item serão apresentados os resultados levantados pela pesquisa qualitativa sobre o comportamento do hotel São Luiz frente às questões ambientais no que diz respeito a: consumo de água, consumo de energia elétrica, nível de conscientização de hóspedes e funcionários, geração de resíduos sólidos.

4.1.1 Educação ambiental e/ou conscientização dos funcionários

Observou-se ferramentas de Educação Ambiental através das atividades sustentáveis existentes no hotel. Algumas práticas dependem, exclusivamente, da atitude dos colaboradores. Durante as observações, constatou-se que alguns colaboradores exercem a conscientização ambiental, através da utilização de sabonete triturado para a lavagem das roupas. Esta prática adotada já é comum entre as camareiras. A seguir, imagem de sabonetes triturados utilizados na lavagem das roupas de cama. Figura 1 – Sabonetes triturados



Fonte: A autora, 2014.

Um empecilho para implantação de uma política de sustentabilidade é a falta de educação formal das pessoas, tanto dos hóspedes quanto dos funcionários a qual pode ser solucionada através de treinamento. Neste sentido, cabe destacar a importância da administração do hotel em criar um projeto de Educação Ambiental, baseado na experiência de suas atividades.

E sobre a conscientização dos hóspedes, esta pode ser solucionada através de cartazes e avisos nas paredes do hotel, fazendo-o que pratiquem atitudes conscientemente responsáveis como apagar as luzes ao sair dos quartos, entre outros.

4.1.2 Consumo de Água

Refere-se ao uso, podendo ser observado na hotelaria para higienização e limpeza, lavanderia, cozinha e sanitários, bem como em áreas de lazer, como nas piscinas, jardins e hortas. No que se diz respeito ao uso racional da água, o hotel executa algumas ações que visam à redução ou uso eficaz da água, fazendo com que o aproveitamento da água das chuvas sirva para funções diárias como na utilização para jardins, hortas e outros procedimentos, assim são utilizados tonéis de plástico para armazenar a água da chuva.

Percebeu-se que ainda não é realizada a política da troca de toalhas. Ao executar essa política, o hóspede pode optar pela higienização ou não de suas toalhas. Se ficar dois dias hospedados no hotel pode ser que seja necessário somente uma toalha, com isso já estaria contribuindo. A seguir imagem de um tonel de plástico, utilizado para armazenar água da chuva.

Figura 2 – Tonel de plástico utilizado no aproveitamento da água da chuva.



Fonte: A autora, 2014

4.1.3 Consumo de Energia

A utilização de energia elétrica está presente em todas as atividades do hotel, no uso de equipamentos para manutenção de quartos, corredores, elevadores, escritório, setor de recepção, setor do café, geradores, estacionamento, entre outros.

São exemplos dessa utilização nos empreendimentos hoteleiros os equipamentos e maquinários existentes nestes e na produção e preparação, manutenção e conservação de produtos e serviços oferecidos pelo meio de hospedagem, tais como alimentos, limpeza e manutenção. A seguir, imagem da placa solar, utilizada para aquecer a água da piscina.

Figura 3 - Placa solar utilizada para o aquecimento da água da piscina.



Fonte: A autora, 2014.

4.1.4 Geração de resíduos sólidos

Conforme as análises o hotel não possui nenhuma política de separação de resíduos, mas possuem diversos setores com grande facilidade de implantação de uma coleta, assim salienta a importância dos colaboradores na contribuição de uma melhor preservação e a criação de um nível de conscientização. Sugere-se a separação dos resíduos diminuindo a quantidade dos mesmos que vão ser

depositados diretamente nos aterros sanitários, que além de contribuir para renda extra de catadores de resíduos recicláveis passam a minimizar os impactos diretamente expostos a natureza. Contudo, essas práticas podem ser o início de uma nova cultura organizacional dentro do Hotel São Luiz, atribuindo uma certificação futura e melhorando assim não só a imagem do hotel no grupo de colaboradores, mas como também a preservação dos recursos naturais existentes.

4.2 SUGESTÕES DE MELHORIA

Nesse item serão apresentadas algumas sugestões de melhorias voltadas para o Hotel São Luiz, considerando este como um hotel de médio porte, onde a gestão organizacional do hotel baseia-se em estratégias de caráter familiar, onde colaboradores possuem pouca formação gerencial. A seguir, são sugeridas algumas práticas de gestão ambiental de acordo com as questões ambientais no que diz respeito a: consumo de água, consumo de energia elétrica e resíduos sólidos.

4.2.1 Consumo de Água

A partir das análises, observa-se a importância de adotar ações e procedimentos que visam à redução ou o uso eficaz da água. Existem alguns equipamentos com fluxo reduzido de água que podem ser implantados nos chuveiros, torneiras, sanitários e outros procedimentos. Outra sugestão é a implantação de uma política de troca de toalhas, fazendo com que o hóspede faça o uso reduzido de toalhas ao ficarem poucos dias hospedados.

4.2.2 Consumo de Energia

- São sugeridos sensores de presença em alguns setores e nas UH;
- Uso de cartões-chave para controle de energia elétrica nas UH;
- Utilização de lâmpadas de baixo consumo, fluorescentes.
- Utilização de energias renováveis.

4.2.3 Geração de resíduos sólidos

O hotel gera uma grande quantidade de resíduos sólidos, desde embalagens, restos de alimentos, resíduos de limpeza e manutenção.

Através das observações nos diferentes setores e ambientes do hotel, faz-se necessário a implantação de uma coleta seletiva, pois ao gerar resíduos de todos os tipos o mesmo deve armazenar separadamente, facilitando assim o recolhimento para catador de materiais recicláveis e contribuindo para preservação e conservação dos recursos naturais.

Pelo fato de o hotel gerar uma grande quantidade de resíduos orgânicos e possuir jardins e hortas em seu estacionamento e nas áreas externas é sugerido o sistema de compostagem dos resíduos, se tratando de uma forma econômica e a diminuição desses resíduos que seriam enviados para aterro sanitários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão ambiental vem ganhando força e espaço dentro do segmento hoteleiro, o envolvimento crescente da sociedade com as questões ambientais tem estimulado hóspedes e gestores dos meios de hospedagem a exigir uma nova postura, que está ligado não somente apenas à qualidade de serviços prestados, como também associados à conservação dos recursos naturais existentes.

Desta forma, faz-se necessário o envolvimento dos gestores criarem um sistema de gestão ambiental, que possa contribuir com a diminuição dos impactos negativos causados ao meio ambiente.

Conclui-se que, o fato do hotel São Luiz demonstrar diversos problemas ambientais, não representa que o empreendimento não possua capacidade de integrar questões de ordem ambiental à realidades operacionais do hotel. Sugerem-se também em maior relevância, ações voltadas à educação e conscientização ambiental nas práticas diárias dos serviços prestados.

Assim, através de medidas adotadas, a hotelaria compromete-se em minimizar danos ambientais que muitas vezes podem garantir resultados positivos que beneficiaria tanto o empreendimento que oferece o serviço para os hóspedes, como também para a própria sociedade que vive no ambiente.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR10004:2004**. Resíduos Sólidos – Classificação. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004.

ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador, Bahia: Casa da Qualidade, 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. **A indústria do turismo no mundo e no Brasil**. ABIH Nacional. Disponível em <WWW.abih.com.br>. Acesso em: Abril de 2014.

BARBIERI, J. C. **Gestão Empresarial: Conceitos, Modelos e Instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial: Conceitos, Modelos e Instrumentos**. 2. ed. atual e ampliada. São Paulo: Saraiva, 2007.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Education, 2002.

CRUSEIRO, F. A. **Qualificação na segregação de resíduos gerados em ambientes hospitalares**. Biblioteca Virtual de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental. Disponível em:
< <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/assem/rrss/resambhosp.pdf> >. Acesso em: Abril de 2014.

DONAIRE, D. **Gestão Ambiental na empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIESTA, L. C. **Educação Ambiental e Sistema de Gestão Ambiental em Empresas**. Tese de Doutorado. Programa de Pós graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.

GIL, A. C. **Metodologia do Ensino Superior**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, L. C. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

JACOBI, P. **Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade**. Cadernos de Pesquisa. São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 2003.

JACOBI, P. Educar para a Sustentabilidade: Complexidade, Refletividade, Desafios. **Revista Educação e Pesquisa**, v. 31. n.2, 2005.

LEFF, E. **Epistemologia ambiental**. São Paulo: Cortez, 2001.

MAIMON, D. **Passaporte Verde: Gerência Ambiental e Competitividade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

OMT, Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao Turismo**. Madrid, 2001.

PAVONI, E. T.; BORELLI, J.; SCHNEIDER, V. E.; BEM, F.; O Programa de Educação Ambiental no Grupo Tramontina, In: EnANPAD XXIV Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica – Gramado –RS, 2006. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2006, p.1-13.

PEREIRA, F.F.; COUTINHO, H.R.M. Hotelaria: da era antiga aos dias atuais. Escola Superior de Artes e Turismo. **Revista Eletrônica Aboré**. ed. 03, 2007.

SILVA, M. B.; GRIGOLO, T. M. **Metodologia para Iniciação Científica à prática da pesquisa e da extensão II**: Caderno pedagógico. Florianópolis: Udesc, 2002.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VALLE, C. E do. **Como se preparar para as normas ISO 14000: qualidade ambiental** – o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 2000.

VASCONCELOS, Yuri; **O que é o Protocolo de Kyoto?** Disponível em: <http://planetasustentavel.abril.com.br/noticia/ambiente/conteudo_240164.shtml> Acesso em: Maio de 2014.

ROCHA, J.M. Desenvolvimento e Sustentabilidade do Turismo: preceitos da teoria da capacidade de carga turística. IN: **Rosa dos Ventos** – Revista do Pós-graduação em Turismo Universidade de Caxias do Sul jul/dez.,2011 v.3 /n°3, p. 382

à 392.

SEVERO, E.A.; TACCA, A.; GUIMARÃES. J.C.F.; DORION, E.C.H. Gestão ambiental e Responsabilidade social: Pilares para a sustentabilidade das organizações. IN: GUIMARÃES. J.C.F. e ALVARENGA, L.F.C. **Desafios da Educação Inovação e Sustentabilidade**. Caxias do Sul-RS: Faculdade da Serra Gaúcha, 2013. p. 88-99.

WENCESLAU, F.F.; ROCHA, J.M. Ferramenta de análise FMEA como suporte para identificação dos aspectos e impactos ambientais em uma agroindústria de arroz. **IN: Revista do depto de química, física, engenharia, arquitetura e ciências agrárias e do mestrado em tecnologia ambiental tecno-lógica**. V.16, n.1. Santa Cruz do Sul, 2012.p. 56-66.