

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CURSO DE GESTÃO AMBIENTAL
TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO**

VIVIANA SILVEIRA MARINHO

**A QUESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO: UMA ABORDAGEM SOBRE
A GESTÃO AMBIENTAL, DESENVOLVIDA ATUALMENTE NOS HOTÉIS E
POUSADAS DO MUNICÍPIO DE SÃO GABRIEL, RS.**

**São Gabriel
2015**

VIVIANA SILVEIRA MARINHO

**A QUESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO: UMA ABORDAGEM SOBRE A GESTÃO AMBIENTAL,
DESENVOLVIDA ATUALMENTE, NOS HOTÉIS E POUSADAS DO MUNICÍPIO DE SÃO GABRIEL, RS.**

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

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Ana Paula Saídelles

**São Gabriel
2015**

VIVIANA SILVEIRA MARINHO

**A QUESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO: UMA ABORDAGEM SOBRE A
GESTÃO AMBIENTAL, DESENVOLVIDA ATUALMENTE NOS HOTÉIS E POUSADAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO GABRIEL, RS.**

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

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 14 de janeiro de 2015.

Banca examinadora:

Prof^a. Dr^a. Ana Paula Saídelles
(UNIPAMPA)

Prof^a. Msc. Beatriz Stoll Moraes
(UNIPAMPA)

Prof. Dr. André Carlos Cruz Copetti
(UNIPAMPA)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela vida.

Ao meu filho Pedro Henrique, por todo o amor, carinho, confiança e paciência, nos dias em que precisei dar prioridade aos estudos.

As minhas duas mães, Juraci e Marta (mãe do coração) por estarem sempre ao meu lado incentivando.

Aos meus irmãos pelo companheirismo, amor, compreensão e pelo apoio.

Aos colegas da turma 13 da Gestão Ambiental, em especial, Laciâne, Luciana, e Roselaine, pelo carinho e amizade, que foram de grande importância no decorrer da graduação.

A minha orientadora Dra. Ana Paula Saídelles, e a professora Ms. Beatriz Stoll Moraes pelo conhecimento transmitido, pelo apoio, e ensino durante o decorrer do curso, sendo fundamental para realização deste trabalho.

E aos demais amigos, colegas de curso e professores da universidade que de alguma forma vieram contribuir com minha formação.

Enfim, agradeço a todos que vieram a colaborar direta ou indiretamente para a realização deste sonho, o meu muito obrigado de coração!

RESUMO

Devido à gravidade dos problemas ambientais, é observado nas empresas, um crescimento da conscientização ambiental, independente do ramo em que estas atuam. Este trabalho tem como objetivo conhecer a situação da gestão ambiental aplicada atualmente nos hotéis da cidade de São Gabriel, RS, cidade que durante o período de verão abriga turistas argentinos, uruguaios e chilenos que se deslocam para o litoral brasileiro, sendo maior o fluxo destes durante o mês de janeiro. Para este estudo foi realizada uma pesquisa (questionário) caracterizada como: quantitativa, descritiva, exploratória, realizada nas empresas do ramo hoteleiro local, a aplicação deste questionário foi realizada durante os meses de setembro a novembro, deste ano. Após a realização deste estudo verificou-se que 67% dos administradores das empresas locais possuem apenas ensino médio completo, a grande maioria possui bastante experiência na função que desempenha, e que, a maior parte das empresas hoteleiras da cidade caracteriza-se, como empresas de pequeno porte e de administração familiar, quanto aos danos ambientais, foi possível constatar que apenas 50% dos entrevistados acreditam que hotéis podem vir a causar algum tipo de dano ambiental, contudo, 75% das empresas afirmaram desenvolver alguma ação ambiental, no entanto, são ações isoladas. Com isso percebe-se a falta de informação a cerca do assunto gestão ambiental, para a comunidade local e em especial para aos envolvidos nesta questão. Para um hotel, tornar-se ambientalmente correto é necessário criar novas rotinas; oferecer treinamento aos funcionários; orientar os hóspedes; e fazer uma separação criteriosa do lixo; além de outras ações no local, nenhum hotel da cidade desenvolve ações deste porte. E pelo que foi possível observar não houve interesse em adotar as gestões ambientais, visto que ainda não há exigências legais para que isso aconteça.

Palavras – chave: Gestão Ambiental, hotelaria, danos ambientais.

ABSTRACT

Due to the severity of environmental problems, is observed in companies, an increase in environmental awareness, regardless of the branch in which they operate. This work aims to evaluate the situation of environmental management currently applied in hotels in the city of São Gabriel, RS, town during the summer period houses Argentinean tourists, Uruguayan and Chilean moving to the Brazilian coast, the largest flow of these during the month of January. For this study a survey (questionnaire) was performed characterized as: quantitative, descriptive, exploratory, held in companies of the local hotel industry, the application of this questionnaire was conducted during the months of September to November this year. After this study it was found that 67% of managers of local companies have only completed high school, the vast majority has enough experience in that function, and, most hotel companies of the city are characterized, as companies small and family-run, as environmental damage, it was found that only 50% of respondents believe that hotels are likely to cause some kind of environmental damage, however 75% of companies said developing some environmental action, however, are isolated actions. Thus we see the lack of information about the environmental management issue for the local community and especially to those involved in this issue for a hotel become environmentally friendly is necessary to create new routines; provide training to employees; advise guests; and make a careful sorting of waste; or other activities on site, any hotel in the city develops actions of this size. And from what we observed has no interest in adopting them, since there is still no legal requirements for this to happen.

Key - words : Environmental Management , hospitality, environmental damage.

Lista de Tabela

TABELA 1 - Opinião dos entrevistados a cerca da possibilidade de os hotéis causarem danos ambientais.....	23
TABELA 2 - Conhecimento do entrevistado sobre outros hotéis que desenvolvem ação ou programa ambiental.....	24
TABELA 3 - Questão relacionada ao fato de o hotel desenvolver programa ou ação ambiental.....	24
TABELA 4 - Ações ambientais desenvolvidas pelas empresas hoteleiras de São Gabriel.....	25
TABELA 5 - Questão relacionada à consciência ambiental, na hora da escolha dos fornecedores.	25
TABELA 6 - Conhecimento a respeito do destino final dos resíduos produzidos pelo hotel.....	26
TABELA 7 - Conhecimento do gestor a respeito dos tipos de resíduos produzidos pelo hotel.....	27
TABELA 8 - Questão referente à presença de informativos nas UHs, a respeito de troca de roupas (toalhas e lençóis).	27
TABELA 9 - Questão referente à presença de informativos nas UHs, a respeito da economia dos recursos naturais (água e energia elétrica).....	28

Lista de Figuras

FIGURA 1 - Gênero dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014). ...	19
FIGURA 2 - Idade dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014). ...	20
FIGURA 3 - Nível de escolaridade dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).	20
FIGURA 4 - Número de unidades habitacionais (UHs) dos hotéis. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014.	21
FIGURA 5 - Taxa de Ocupação Anual. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014). ...	22
FIGURA 6 - Dia da semana com maior número de hóspedes. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014.(Fonte: Pesquisa de campo, 2014).	22
FIGURA 7 - Mês do ano com maior número de hóspedes. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014.(Fonte: Pesquisa de campo, 2014).	23
FIGURA 8 - Recipiente utilizado para armazenar óleo de cozinha usado.....	26
FIGURA 9 - Economizadores de energia elétrica, encontrados em todas as UHs do Hotel A.....	28
FIGURA 10 - Sensores de movimentos, presentes em todos os corredores do Hotel A.....	29
FIGURA 11 - Sistema de calefação a gás.....	30
FIGURA 12 - Caixa separadora. Fonte: Autor, 2014.....	31
FIGURA 13 - Lagoa, encontrada no Hotel A.	31

Sumário

1 INTRODUÇÃO	10
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	11
2.1 HOTELARIA NO BRASIL	11
2.2 GESTÃO AMBIENTAL	12
2.3 GESTÃO AMBIENTAL NO RAMO HOTELEIRO	14
3 OBJETIVO GERAL	17
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4 MATERIAL E MÉTODOS	18
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES	19
5.1 AVALIAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA	19
5.2 IDENTIFICAÇÃO DAS EMPRESAS	21
5.3 QUESTÕES AMBIENTAIS	23
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
8 APÊNDICE	38

1 INTRODUÇÃO

Durante as últimas décadas, empresas das mais diversas atividades econômicas estão aplicando conceitos com enfoque na Gestão Ambiental, tanto na área de produção de bens quanto no setor de prestação de serviços.

Através do Planejamento Ambiental, as organizações estão desenvolvendo conceitos para melhorar o seu desempenho ambiental e para adequar-se às normas ambientais. Tendo como objetivo principal a preservação dos recursos naturais e a redução nos custos de produção ou operação.

No cenário atual, onde muito se fala sobre a escassez de recursos naturais e mudanças climáticas, algumas empresas passaram a adotar novos desafios, tais como gerenciar e controlar seus resíduos, bem como os recursos necessários para a sua atividade, e dessa maneira, ainda conseguem, aumentar a sua receita, diminuir seus custos, além de melhorar a sua imagem perante o mercado, devido à exigência cada vez maior dos novos perfis de clientes que surgem.

Surge também um novo perfil de consumidores, que possuem maior conscientização ambiental, e fazem com que a preocupação ambiental seja um fenômeno de marketing, buscando produtos e serviços que considerem de menor impacto negativo ao meio ambiente, valorizando produtos e serviços de empresas ambientalmente corretas, e não deixando de pagar um pouco mais, em termos de valores, por um produto ecologicamente correto.

Com o objetivo de estudar o nível de conhecimento sobre a consciência ambiental, no ramo hoteleiro local, foi desenvolvido um questionário e aplicado a empresários ou trabalhadores envolvidos nessa atividade na cidade de São Gabriel.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 HOTELARIA NO BRASIL

O Ministério do Turismo juntamente com o Inmetro e a Sociedade Brasileira de Metrologia, no ano de 2011, criou o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Consiste em uma ferramenta de comunicação entre o setor hoteleiro e os turistas, objetivando orientá-los em suas escolhas de maneira clara e objetiva. Essa classificação de meios de hospedagem já é largamente utilizada por países líderes no turismo.

Vale salientar que o SBClass é um programa de adesão e adoção voluntária, e para isso é necessário que o Meio de Hospedagem esteja com seu cadastro regular no Ministério do Turismo.

Definições de acordo com SBClass para os hotéis e pousadas:

HOTEL: estabelecimento comercial com serviço de recepção, alojamento temporário, e que oferecem usualmente serviços gastronômicos, contam com área de lazer e relax, e desenvolvem um atendimento personalizado, oferecendo possibilidades como transporte, SPA, entre outros. Os hotéis participam da classificação por estrelas, que varia entre uma e cinco estrelas, onde para a classificação mínima de 01 estrela é necessário atender a requisitos básicos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade.

POUSADA: caracteriza-se por ser um empreendimento comercial de característica horizontal; possuir no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário. Podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs. Também participam da classificação por estrelas. Nas pousadas geralmente se destaca o charme da decoração e a privacidade, além do custo, em sua maioria, é menor em comparação com um hotel.

2.2 GESTÃO AMBIENTAL

O crescimento econômico desordenado, surgiu juntamente a Revolução Industrial, no século XVIII, sendo acompanhado de um processo jamais visto, anteriormente, as indústrias passaram a utilizar grandes quantidades de energia e de recursos naturais, configurando um quadro de degradação ambiental contínua. Gerando alguns graves problemas ambientais decorrentes da época, tais como: alta concentração populacional, consumo excessivo de recursos naturais, inclusive os não renováveis, como o petróleo e carvão mineral, contaminação dos recursos hídricos, do ar, do solo, bem como o desflorestamento (DIAS, 2009).

Com o passar do tempo tais problemas foram agravando-se e em meados dos anos 90, vários autores (SANTOS, 2005, apud, CALLENBACH et al.1993, DONAIRE, 1995, SOUZA, 1993) escreveram que no passado, as empresas não demonstravam preocupação com as estratégias ecológicas. Estas adotavam uma postura de caráter defensivo e reativo, de acordo com a legislação de proteção ao meio ambiente. No início da década de 90, a gestão ambiental destes estabelecimentos, era ainda voltada para a economia financeira, visando basicamente atender a legislação. Algumas vezes possuía motivação competitiva, devido a uma demanda de clientes cada vez mais exigentes e conscientes das questões ambientais, não sendo percebida, na época, a real preocupação ambiental dos empresários.

No entanto, Gonçalves (2004), observou um crescente aumento da conscientização ambiental, e que as empresas começaram a despertar para a necessidade de processos sustentáveis, o que aos olhos do autor, é uma adaptação à nova cultura social baseada na ética ambiental, utilizando-se de ferramentas como a implantação de programas de gestão ambiental. As empresas passaram a buscar métodos para racionalização no uso da água, da energia e dos recursos, além de um maior empenho e estímulo à reciclagem e à reutilização dos recursos e dos resíduos.

A problemática ambiental tornou-se uma preocupação da maioria das grandes empresas, tanto do setor público quanto do setor privado, que não desejam ser vistas como vilãs da sociedade. Ao longo do século XX foram adotadas novas estratégias de mercado que contemplam o meio ambiente como parte integrante e de suma importância para qualquer progresso almejado pela humanidade, e não apenas um meio de descarte de resíduos. (ALVES, 2006)

Com essa nova realidade surge o conceito de gestão ambiental, bastante amplo e que pode ser traduzido como um conjunto de medidas e procedimentos, que visam reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente. Sendo de suma importância a conscientização ambiental dos colaboradores das empresas desde o alto escalão até os funcionários da base, evitando na medida do possível problemas ambientais. (VALLE, 2000).

Para Barbieri (2012), os conceitos de Administração ou gestão do meio ambiente, ou como ele nos coloca “simplesmente gestão ambiental” são entendidos como diretrizes e atividades administrativas e operacionais (planejamento, direção, controle, alocação de recursos, entre outras). E tem por objetivo obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo, eliminando ou compensando os danos causados pela ação do homem ou até mesmo evitando-os. Ressalta-se que para isso é preciso que os empresários e administradores adotem uma nova atitude, considerando o meio ambiente em suas decisões e adotando concepções administrativas e tecnológicas que contribuam para ampliar a capacidade de suporte do planeta.

Para Santos, 2005, apud, Polonski, 1994, as razões que levam as empresas a adotarem práticas ambientais adequadas são diversas, entre elas é possível destacar as seguintes:

- Marketing ecológico, visto como uma oportunidade para alcançar seus objetivos;
- Acreditar na sua obrigação moral de ser responsável socialmente;
- A pressão do governo para que seja mais responsável;
- A pressão da concorrência para mudar suas atividades de marketing ecológico; e ou;

- Fatores relacionados a custo com tratamento e coleta de lixo ou ainda a redução de despesas que força as empresas a modificarem seus comportamentos.

Dias (2009) identifica que poucas empresas se preocupam com o meio ambiente, tornando mais eficientes seus processos produtivos. Muitas delas o fazem como uma resposta a uma exigência dos órgãos governamentais, e não por haver percebido a real necessidade de assumir uma postura de responsabilidade sócio-ambiental.

Também este autor, nos cita os agentes externos as organizações, que segundo ele, provocam esta nova postura nas mesmas:

- Estado: regulação formal;
- Comunidade local: regulação informal;
- Mercado: reputação da empresa como benfeitora ou não do meio ambiente;
- Fornecedores: cadeias produtivas ambientalmente corretas.

Dessa maneira, pode-se dizer que o motivo real da mudança de comportamento das empresas, deve-se ao fato destas apostarem no que acreditam ser uma nova oportunidade, pois ao agregar a variável ambiental na dimensão empresarial, isso lhes trará vantagens competitivas, além de evitar problemas com a fiscalização ou com a legislação.

2.3 GESTÃO AMBIENTAL NO RAMO HOTELEIRO

Andrade et al (2000) comenta que a gestão ambiental no ramo hoteleiro, vem evoluindo nos últimos anos, e o setor, vem adotando uma visão holística do mercado, e percebendo que tudo está interligado, e que todos precisam ser auto-sustentáveis neste novo contexto que se apresenta mundialmente.

Costa (2004), por sua vez diz que para um hotel tornar-se ambientalmente correto, são necessários alguns procedimentos, tais como: criar novas rotinas; treinar os funcionários; orientar os hóspedes; separar criteriosamente o lixo;

organizar um depósito e providenciar destino e transporte para os lixos recicláveis; e dar um destino aos resíduos que permanecem no hotel.

No entanto, para Goeldner (2002), o essencial para que se alcance um turismo ambientalmente correto, é que os turistas se mostrarem educados e responsáveis ambientalmente, pois somente quando isso acontecer será possível que se alcance o turismo ecologicamente sustentável, Goeldner ainda coloca que para isso é necessário iniciativas por parte de todos os envolvidos neste cenário.

Castro (2009), ressalva que o impacto dessa atividade, no ramo hoteleiro é real, impactando tanto a área econômica, quanto social e o meio ambiente. Assim, considerando o fato da atividade utilizar-se de recursos naturais como: água e energia e de dispensar resíduos químicos, sólidos e orgânicos. É ressaltada ainda a importância de o serviço de hotelaria adotar um modelo de gestão que inclua as variáveis ambientais em seus processos de decisão.

Dias (2003), esclarece sobre os tipos de impactos causados pelo ramo hoteleiro, onde inclui o uso incorreto dos recursos naturais, tais como: água, energia, terra, fauna e flora, e o que o autor chama de impactos de características poluidoras, dos quais podemos citar: os resíduos sólidos, os efluentes líquidos e a emissão de gases.

Evitar desperdícios e reciclar lixo poderia ser a melhor maneira de transformar resíduos geralmente desprezados pela maioria das pessoas, em matérias-primas para a indústria, sem a necessidade de novas fontes de extração e tornar-se uma importante fonte de renda, ajudando a aumentar as receitas da empresa.

Para Flores (2003), analisar os resíduos de um hotel permite rever processos, e com isso melhorar a qualidade do produto e serviço oferecidos e evitar o desperdício, muito comum no dia a dia dos hotéis. Estes principalmente os que possuem restaurantes, e tem grandes perdas em sobras de alimentos e bebidas.

De acordo com o Ministério do Meio Ambiente (2010), através de sua Política Nacional dos Resíduos Sólidos, são classificados como resíduos sólidos todos os materiais ou substâncias, objetos ou bens descartados resultantes de atividades humanas em sociedade, cujas suas particularidades tornam inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água.

Os tipos de resíduos produzidos pelos hotéis, de acordo com Costa (2004) são:

- Lixo orgânico: resíduos de alimentos e sobras da cozinha;
- Lixo inorgânico: vidros, latas, papéis, plásticos em geral;
- Lixo tóxico: baterias, pilhas, lâmpadas fluorescentes.

3 OBJETIVO GERAL

Estudar o nível de conhecimento sobre a consciência ambiental, no ramo hoteleiro local, através da aplicação de um questionário aos empresários ou trabalhadores envolvidos nessa atividade na cidade de São Gabriel.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Avaliar o conhecimento dos envolvidos nesta atividade a cerca do tema gestão ambiental;
- Conhecer o perfil dos gestores de empresas do ramo hoteleiro local;
- Analisar o interesse dos empresários a respeito de novas tecnologias, voltadas a atender um novo perfil de consumidores, bem como uma nova visão de administração.

4 MATERIAL E MÉTODOS

Para o desenvolvimento deste trabalho foram adotados dois instrumentos, sendo o primeiro deles, uma revisão bibliográfica a respeito da gestão ambiental no ramo hoteleiro, e o segundo instrumento trata-se de uma elaboração e aplicação de um questionário.

A pesquisa caracteriza-se como quantitativa, descritiva, exploratória, realizada no município São Gabriel, Fronteira-Oeste do Rio Grande do Sul, fazendo parte do Bioma Pampa, e pertencente a Metade Sul do estado apresenta atualmente, cerca de 60 mil habitantes.

Segundo Gerhardt & Silveira (2009) as pesquisas quantitativas são mais adequadas para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos padronizados (questionários). Os autores salientam que o caráter descritivo do estudo refere-se ao fato de descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade, e conforme Nunes (2013), exploratória por estabelecer critérios e técnicas para elaboração da mesma.

Os participantes da pesquisa foram 58,33% os gerentes das empresas, 16,66% os proprietários e 25% os recepcionistas.

Aceitaram participar voluntariamente da pesquisa duas (2) pousadas e dez (10) hotéis, os quais representam 85% dos hotéis da cidade de São Gabriel. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário criado pelos autores, composto por oito (8) perguntas abertas e fechadas, envolvendo informações sócio-demográficas e questões sobre consciência ambiental no ramo hoteleiro.

Os dados foram coletados no período de setembro a novembro do ano de 2014. E os participantes, após aceitarem participar da pesquisa, receberam uma breve explanação sobre a mesma, destacando objetivos e garantindo segurança quanto à preservação da identidade dos mesmos.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

5.1 AVALIAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA

Com a aplicação do questionário foi possível identificar o perfil das empresas de São Gabriel, bem como o perfil dos administradores das mesmas.

Apenas uma empresa das quais houve contato, não se dispôs a responder ao questionário, alegando prestar serviços diferenciados ao proposto, como a prestação de serviços mensais para os clientes e não a hospedagem diária.

Dos doze questionários respondidos, 75% dos entrevistados eram do sexo feminino e 25% eram do sexo masculino, conforme o gráfico apresentado na Figura 1.

Perfil dos entrevistados:

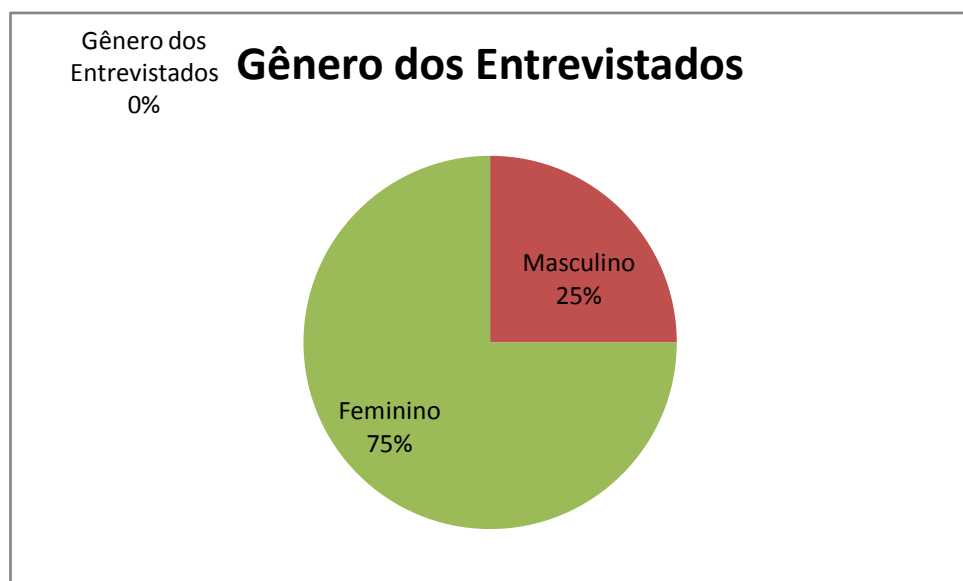


FIGURA 1 - Gênero dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Ao analisarmos o gráfico, representado na Figura 02 é possível perceber que a idade dos entrevistados, varia entre 22 e 75 anos.

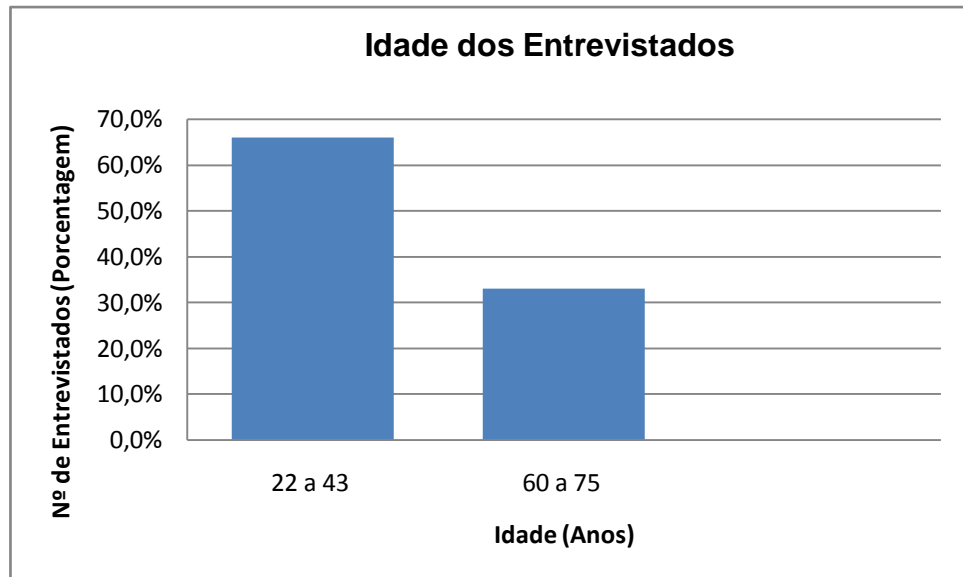


FIGURA 2 - Idade dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Quanto ao nível de escolaridade dos entrevistados, é possível identificar, na Figura 03, que a grande maioria (66,67%) possui Ensino Médio, seguido por 25% que possuem Ensino Superior Incompleto e apenas 8,33% possuem Ensino Superior.

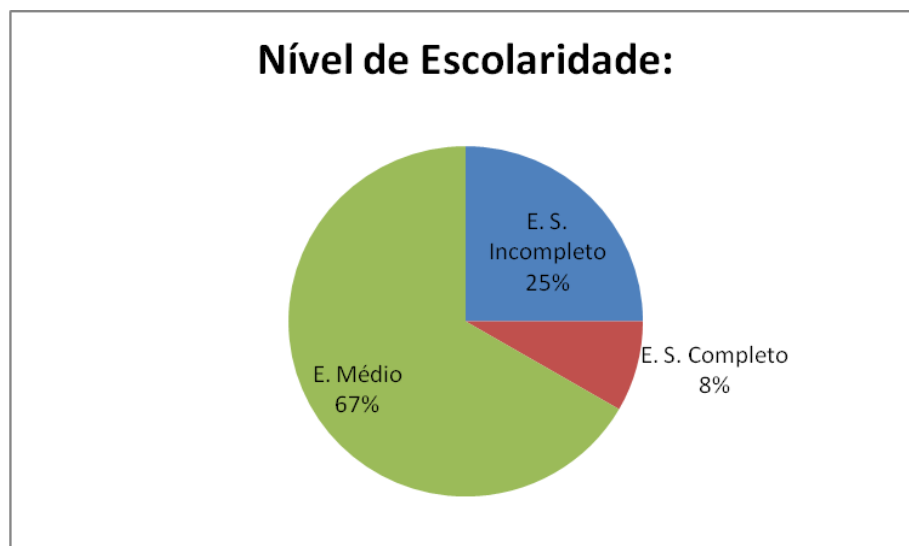


FIGURA 3 - Nível de escolaridade dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Quando indagados sobre o tempo de exercício na função, apenas 01 (8,33%) dos entrevistados, está na função a menos de um ano, os demais, 91,66% possuem mais de um ano exercendo suas funções.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DAS EMPRESAS

Durante a pesquisa foi observado que em sua maioria, as empresas hoteleiras da cidade, estão dominadas por operações pequenas e familiares, que se desenvolveram juntamente com o setor do turismo local, Cooper, et al. (2002), apenas 8,33% pertence a uma rede de hotéis (Aqui denominamos Hotel C), 16,66% são hotéis maiores, com 130 UHs cada um, e os demais 75%, são a grande maioria, e pertencem a rede familiar, entre eles estão as 02 pousadas. Estes pequenos hotéis possuem de 06 a 40 UHs, conforme é demonstrado na Figura 4, representada abaixo.

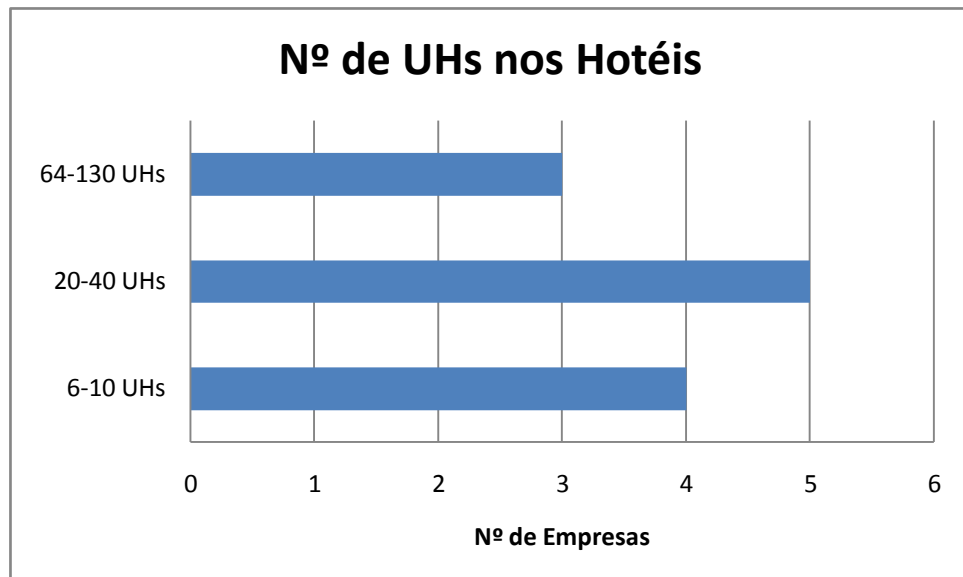


FIGURA 4 - Número de unidades habitacionais (UHs) dos hotéis. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014.

Quanto à taxa de ocupação anual, obteve-se os seguintes dados:

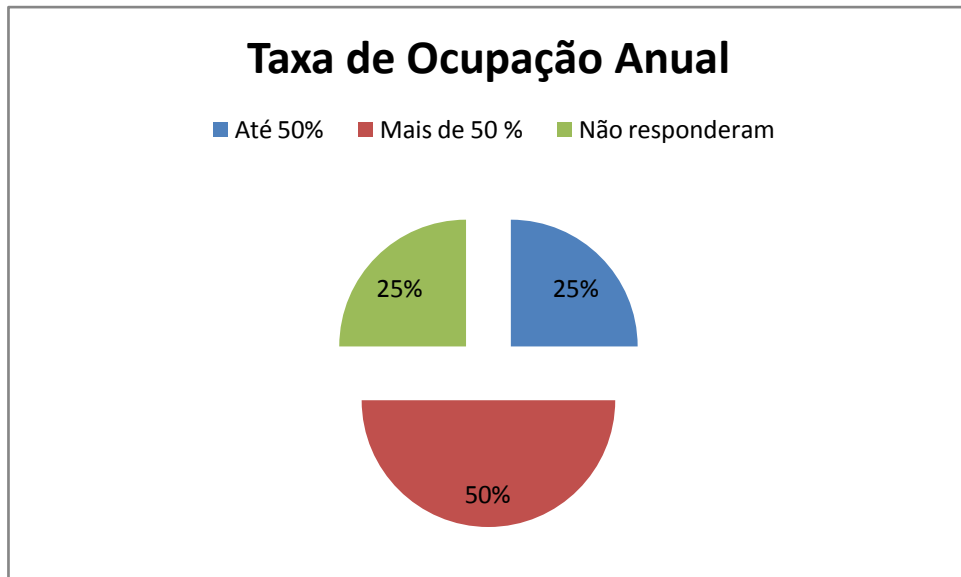


FIGURA 5 - Taxa de Ocupação Anual. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Quando interrogados sobre o dia da semana em que hospedam o maior número de hóspedes, as respostas foram bem variadas, apenas quinta-feira e sábado não foram citados, como pode ser confirmado através da Figura 06.

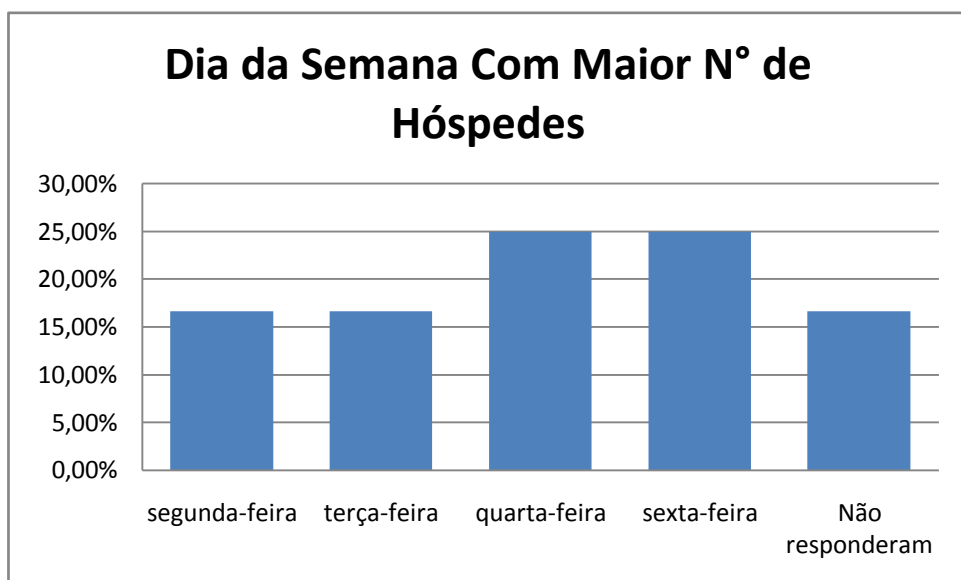


FIGURA 6 - Dia da semana com maior número de hóspedes. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014.(Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Os dados obtidos, nos questionários aplicados, demonstram que o mês com maior número de turistas na cidade, é o mês de janeiro. No entanto, conforme o site da Prefeitura Municipal de São Gabriel, o período de maior fluxo de turistas se prolonga durante os meses de dezembro, janeiro e fevereiro, devido a circulação e

hospedagem de um grande número de turistas argentinos, uruguaios e chilenos que buscam o lazer no litoral brasileiro.

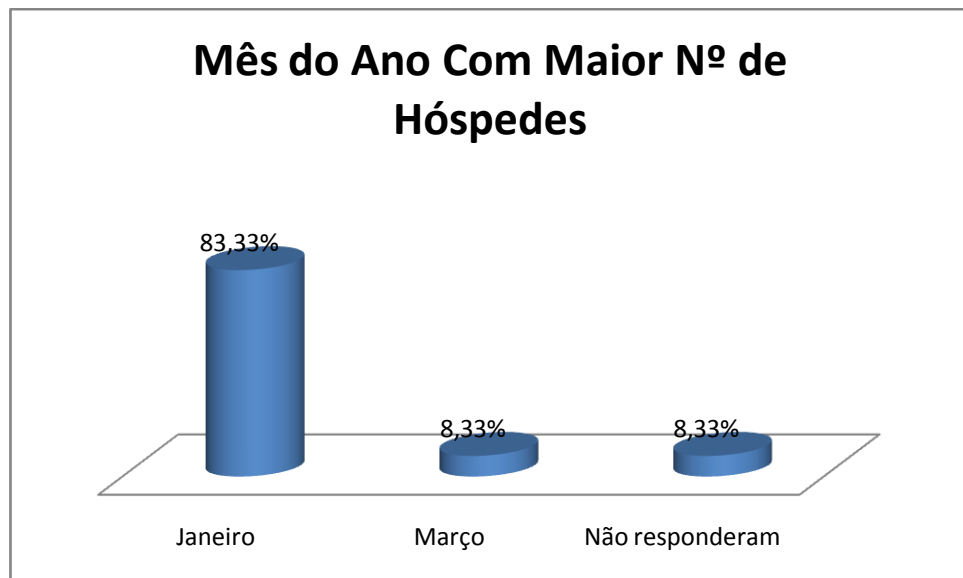


FIGURA 7 - Mês do ano com maior número de hóspedes. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014.(Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

5.3 QUESTÕES AMBIENTAIS

TABELA 1 - Opinião dos entrevistados a cerca da possibilidade de os hotéis causarem danos ambientais.

Pergunta	Sim	Não
Em sua opinião os hotéis podem causar algum dano ambiental? Se sim, quais?	06	06

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Pode-se observar, conforme a tabela 01, que os administradores se dividiram em 50% que acreditam causar algum dano ambiental e 50% que não acreditam causar danos ao meio ambiente. No entanto, dos que acreditam causar danos ambientais, todos afirmam que os hotéis podem causar danos ligados aos resíduos, tais como:

- Poluição;
- Produção de resíduos, lixos;
- Falta de conscientização dos colaboradores para o descarte corretos dos resíduos;

- Disposição inadequada dos resíduos.

TABELA 2 - Conhecimento do entrevistado sobre outros hotéis que desenvolvem ação ou programa ambiental.

Pergunta	Sim	Não
Você tem conhecimento de algum hotel que desenvolve alguma ação ou programa ambiental?	01	11

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Conforme a Tabela 02, apenas 8,33% dos entrevistados, responderam que conhecem hotéis onde há ações ou programas ambientais. O hotel citado foi: Eco Hotel, localizado na cidade de Cambará do Sul-RS.

TABELA 3 - Questão relacionada ao fato de o hotel desenvolver programa ou ação ambiental.

Pergunta	Sim	Não
O hotel desenvolve algum programa ou ação ambiental como: Coleta seletiva ou separação de lixo; tratamentos de resíduos; coleta de água da chuva, reuso da água; educação ambiental?	09	03

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Com a Tabela 03, é possível perceber que das 12 empresas que nos receberam 75% delas afirmam desenvolver ações ambientais, dentre as opções dadas, as empresas responderam conforme demonstrado na tabela 01.

Na tabela 04, a seguir, são descritas as ações ambientais desenvolvidas nos hotéis. É possível perceber que 33,33% das empresas afirmam desenvolver mais de uma ação ambiental, 41,66% declaram desenvolver pelo menos uma (01) das ações citadas no questionário e 25% afirmam não desenvolver nenhuma das ações ambientais citadas.

TABELA 4 - Ações ambientais desenvolvidas pelas empresas hoteleiras de São Gabriel.

Hotéis	Coleta seletiva/ Separação de lixo	Tratamento de resíduos	Coleta de água da chuva	Reuso da água	Educação Ambiental
A	X			X	
B	X		X		
C	X				
D	X				
E	X				
F			X		
G	X		X	X	
H					
I					
J					X
K					
L	X			X	

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

TABELA 5 - Questão relacionada à consciência ambiental, na hora da escolha dos fornecedores.

Pergunta	Sim	Não
Na hora da escolha de fornecedores, ou de produtos, o hotel considera algum fator ambiental? Ex: embalagens recicláveis, reutilizáveis, bebidas em garrafas de vidro, etc.	03	09

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

De acordo com a Tabela 05, apenas 25% dos administradores afirmam levar em consideração fatores ambientais na hora das compras, e disseram dar preferência pelos seguintes produtos: embalagens recicláveis, papel reciclado e bebidas em garrafas de vidro.

Para Santos (2005), a relação com os fornecedores é essencial, pois ao se estabelecer uma política de compra que privilegia empresas ambientalmente responsáveis, cria-se um círculo virtuoso capaz de multiplicar essas iniciativas, onde o estímulo aos fornecedores para a adoção de uma política ambiental faz com que mais fornecedores se adaptem as novas exigências do mercado.

TABELA 6 - Conhecimento a respeito do destino final dos resíduos produzidos pelo hotel.

Pergunta	Sim	Não
Você conhece o destino final dos resíduos do hotel? Se sim, qual?	06	06

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Conforme a Tabela 06, os entrevistados dividem-se em 50% que dizem conhecer o destino dos resíduos, e apontam para o aterro sanitário do município como o destino final de todos os tipos de resíduos produzidos pelo hotel e 50% que afirmam não ter conhecimento sobre a disposição final dos resíduos produzidos pelos hotéis. Foi salientado em 02 empresas (16,66%) que possuem restaurante em anexo, que o óleo de cozinha é recolhido por uma empresa terceirizada, o óleo é armazenado conforme mostra a Figura 08.



FIGURA 8 - Recipiente utilizado para armazenar óleo de cozinha usado.

TABELA 7 - Conhecimento do gestor a respeito dos tipos de resíduos produzidos pelo hotel.

Pergunta	Sim	Não
Você sabe os tipos de resíduos produzidos no hotel? Marque as alternativas corretas:	12	0

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Foram dadas as seguintes opções:

- () Lixo orgânico (restos de alimentos)
- () Lixo inorgânico (vidros, latas, papéis, plásticos em geral)
- () Lixo tóxico (baterias, pilhas, lâmpadas fluorescentes, etc)
- () Todas as alternativas estão corretas

Na Tabela 07, todos os entrevistados (100%) afirmaram conhecer os resíduos produzidos nos hotéis, no entanto, subdividiram-se em três grupos onde: 8,33% que dizem produzir lixo orgânico e lixo inorgânico, 33,33% que acreditam produzir somente lixo inorgânico, e 58,34% que afirmam produzir tanto lixo orgânico, quanto inorgânico e também produzem lixo tóxico.

A respeito dos resíduos tóxicos, dois hotéis (16,66%) declararam ter a preocupação de recolher as pilhas jogadas ao lixo e levá-las para descarte em locais adequados.

TABELA 8 - Questão referente à presença de informativos nas UHs, a respeito de troca de roupas (toalhas e lençóis).

Pergunta	Sim	Não
Nas UHs, existe algum informativo dando aos hóspedes a opção de trocar ou não as toalhas e/ou roupas de cama diariamente?	03	09

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Apenas 25% dos hotéis possuem informativos nas UHs, dando aos hóspedes a opção de troca de toalhas e roupas de cama, no entanto em 04 hotéis, os entrevistados nos responderam que as toalhas são trocadas diariamente, mas que os lençóis permanecem por 02 pernoite.

TABELA 9 - Questão referente à presença de informativos nas UHs, a respeito da economia dos recursos naturais (água e energia elétrica).

Pergunta	Sim	Não
Ainda nas UHs, existe algum lembrete para os hóspedes solicitando que economizem os recursos naturais, como energia elétrica e água?	5	7

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

A respeito da economia dos recursos naturais, como energia elétrica e água, 41,66% dos hotéis possuem lembretes nas UHs, solicitando aos clientes a economia destes recursos. Para Nicolazzi, 208, apud, Ricci, 2002, este procedimento trata-se de um plano de redução de desperdícios de água e energia, o que o autor diz ser o mais comum no ramo hoteleiro, o autor ainda esclarece que estes planos são compostos por ações isoladas, e não possuem a abrangência de um programa de gestão ambiental; pois focam em ações localizadas e visam resultado imediato.

Segundo Gonçalves (2004), o setor hoteleiro representa muitos conflitos que surgem com a implantação de políticas ambientais, devido ao fato, de muitos hotéis e restaurantes situarem-se em áreas de beleza natural, cidades históricas e regiões de delicado equilíbrio ambiental. O autor ainda esclarece que os meios de hospedagem, em sua maioria, não causam grandes problemas de poluição, nem consumo de grandes quantidades de recursos não renováveis, logo, não deveriam estar no topo das preocupações ambientais.

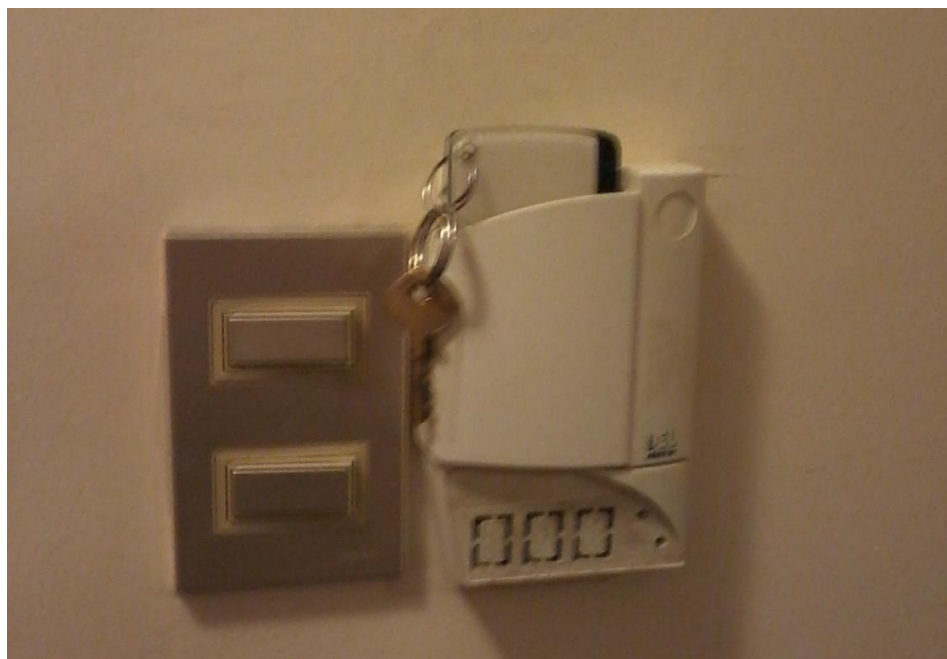


FIGURA 9 - Economizadores de energia elétrica, encontrados em todas as UHs do Hotel A.

- Todas as UHs do Hotel A, possuem economizadores de energia elétrica (conforme Figura 09), que funcionam da seguinte maneira: um cartão junto à chave da porta é colocado no economizador, fazendo com que se liguem as luzes dos quartos, ao sair o hóspede retira esse cartão, e em até 2 minutos todas as luzes se apagam.

Para finalizar, vale ressaltar que no Hotel aqui denominado A, fundado em 1997, que possui 130 unidades habitacionais (UHs), foi possível constatar várias ações desempenhadas pelo hotel, visando tanto economia financeira quanto a questão ambiental, tais como:

- Entregam as pilhas em pontos onde há coleta deste material;
- Entregam o óleo de cozinha para uma empresa, que dá o destino correto a este resíduo;
- Possui sensores de movimento em todos os corredores, para economia de energia elétrica; como é possível visualizar na Figura 10.



FIGURA 10 - Sensores de movimentos, presentes em todos os corredores do Hotel A.

- Quando os hóspedes permanecem por mais de um pernoite, são indagados na recepção se desejam que suas roupas de camas e de banho sejam trocadas;
- Para os chuveiros é usado o sistema de caldeiras;
- A iluminação externa é com sensores, que só permitem que as luzes sejam ligadas ao escurecer;
- Lavanderia com máquinas a gás;
- Sistema de calefação a gás, independentes por UHs, conforme a Figura:11.



FIGURA 11 - Sistema de calefação a gás.

- Sistemas de lagoas de decantação, ou seja, todo o esgoto é captado e passa por diversas caixas separadoras e depois é lançado em uma lagoa, de onde é usada a água para irrigar o jardim, através de canos de tubulações. Conforme Figuras 12 e 13.



FIGURA 12 - Caixa separadora. Fonte: Autor, 2014.



FIGURA 13 - Lagoa, encontrada no Hotel A.

- Banco capacitor: É um dispositivo com capacidade para gerar um fluxo de energia elétrica reativa capacitiva, ou seja, com fase oposta à energia reativa dos dispositivos indutivos, reduzindo os valores de perda e queda de tensão

no sistema elétrico de corrente alternada, como pode ser observado através da Figura 14.



FIGURA 14 - Banco capacitor, encontrado no Hotel A. Fonte: Autor, 2014.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão ambiental no setor hoteleiro do município é incipiente, pois assim como o mercado hoteleiro em todo o país, a maior parte destas empresas, são de pequeno porte.

Ao longo da pesquisa deparou-se com a dificuldade na aplicação dos questionários, exatamente por tratar-se de pequenas empresas, que são administradas em sua maioria pelos proprietários, nas quais estes são também responsáveis pelas demais tarefas dos estabelecimentos. Dessa forma, em algumas empresas houve a necessidade de retornar em outras ocasiões para que fosse possível aplicar o questionário.

Constatou-se que nos hotéis da cidade de São Gabriel há pouco interesse em se obter conhecimento à respeito do assunto (gestão ambiental) e menor ainda é o interesse da rede hoteleira em mudanças, voltadas a preocupações ambientais, pois, grande parte dos entrevistados acredita que seu negócio não causa dano ambiental.

Daqueles que acreditam causar danos e que dizem ter ações voltadas as questões ambientais, é possível constatar a escassez destas ações e que estas se limitam à economia financeira e não necessariamente, tratando-se de ações em prol do meio ambiente.

Embora nas grandes cidades seja crescente o número de hotéis que se mostram preocupados com a questão ambiental, a maioria dos empreendimentos hoteleiros, não só as empresas locais, mas empresas nacionais, buscam obter lucro à curto prazo, e não demonstram compromisso com o desenvolvimento sustentável, restringindo a sua responsabilidade ambiental às pressões da legislação, que é branda com este setor, e poucas exigências são feitas pelos órgãos de fiscalização, visto que o impacto causado pela hotelaria é variado e possui características peculiares, determinado pela dimensão da atividade econômica, e o local onde os hotéis estão situados.

A falta de conhecimento a cerca da gestão ambiental, e de novos modelos de administração, pode ser atribuído ao nível de escolaridade dos entrevistados, e a

forma familiar como são administradas as empresas. Através das visitas para a aplicação dos questionários, foi possível perceber que os hotéis passam de uma geração para outra nas famílias e que estas mantêm a forma de trabalho dos seus antecessores.

Seria interessante o desenvolvimento de um trabalho de educação ambiental, ampliando sua visão de meio ambiente, com a possibilidade de lhes mostrar o atual cenário de escassez de recursos naturais. Abrindo aos mesmos um leque de conhecimento para que busquem ser cada vez, mais eficientes, no uso de recursos naturais, como água, energia, papel, e no tratamento de resíduos produzidos por suas empresas.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, K. S. **Gestão Ambiental de Resíduos Sólidos no Setor Hoteleiro**. UCS, Caxias do Sul, RS, 2006.
- ANDRADE, R.O.B. de; TACHIZAWA, T; CARVALHO, A.B. de. **Gestão Ambiental – Enfoque Estratégico Aplicado ao Desenvolvimento Sustentável**. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo:
- CARVALHO, S., N., R.; BLANCO, L. A. Avaliação dos processos de Gestão de Resíduos Sólidos dos Hotéis Dall’ Onder e Novotel. **Revista Eletrônica Patrimônio: Lazer e Turismo, UCS, Santos, SP, 2010**.
- CASTRO, Magda Regina M. de. **A Gestão Ambiental nas Empresas de Serviços: um estudo das práticas nos hotéis de Brasília/DF**. Brasília, 2009. 110f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Ambiental) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2009.
- COOPER, C.; et al. **Turismo, Princípios e Prática**. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- COSTA, S. S.. **Lixo mínimo: uma proposta ecológica para hotelaria**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2204.
- CUSSIOL, N. A. M., ROCHA, G. H.T.; LANGE, L.C. **Quantificação dos resíduos potencialmente infectantes presentes nos resíduos sólidos urbanos da regional sul de Belo Horizonte, MG, Brasil**. Cad. Saúde Pública, RJ, 22p., 2006.
- DIAS, G.F. **Educação Ambiental. Princípios e Práticas**. São Paulo: Gaia, 2003.
- DIAS, R. **Gestão Ambiental Responsabilidade Social e Sustentabilidade**. Editora: Atlas, 2009.
- Diferença entre hotel, pousada, resort e motel. Serviços de Hospedagem, disponível em: <http://www.casadicas.com.br/bem-estar/diferenca-entre-hotel-pousada-resort-e-motel-servicos-de-hospedagem/> acesso: 07/12/2014.
- FLORES, D. F. Gerenciamento de resíduos sólidos em hotéis: impacto na gestão ambiental. In: **I SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE CIÊNCIAS INTEGRADAS DA UNAERP CAMPUS GUARUJÁ. 2003**.
- GERHARDT, T.E. & SILVEIRA, D.T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

Gestão Ambiental, disponível em: <http://www.univicosa.com.br/curso/gestao-ambiental>, acesso em 10/10/2014

GOELDNER, C.R.; RITCHIE, J.R.B.; MACINTOSH, R.W. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. 8ª edição. Porto Alegre, Bookman, 2002.

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

<http://www.bancodecapacitores.com/economia-que-um-banco-de-capacitores-pode-trazer.html> acesso: 11/11/2014

LAMAS, S.A. **Gestão Ambiental em Hotéis do Rio de Janeiro/RJ: Conhecimento e preocupação dos gestores hoteleiros cariocas. Anais do VII Seminário de Pesquisa Em Turismo do Mercosul, UCS, Caxias do Sul, RS.**

MMA. Ministério do Meio Ambiente. 2010. **Política Nacional dos Resíduos Sólidos (art. 3º, XVI, Lei 12.305/2010)**. Brasília. DF. PNMA/MMA, 2010. Disponível em: www.mma.gov.br, acesso em: 14 de junho de 2014.

NICOLAZZI, J. A.; **Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos**. Curso de especialização em gestão hoteleira sustentável. Brasília- Distrito Federal, 2008.

NUNES, A. de S. **As diferenças entre as pesquisas exploratória, descritiva e explicativa**. Disponível em: <http://www.posgraduando.com>. Acesso em 16dez2014.

Qual a diferença entre pousada, hotel e resort? 21 janeiro, 2013. Disponível em: <http://www.decolar.com/blog/curiosidades/qual-a-diferencaentre-pousada-hotel-e-resort>, acesso em: 07/12/2014

SANTOS, C. B. dos; SOUZA, M.T.S.; BARBOSA, R. J. **Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Caso Múltiplos. III SEGet – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2005**. Disponível em: cont.aedb.br/seget/artigos06/631_SEGeT.pdf, acessado em: 21/05/2014.

Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), disponível em:

http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/qualificacao_equipamentos/classificacao_hoteleira_2.html, acesso em: 07/12/2014.

Site da Prefeitura Municipal de São Gabriel- RS. Disponível em:

<http://www.saogabriel.rs.gov.br/2013/conheca/turismo.html>, acesso em: 15/10/2014

VALLE, C. E. do. **Como se preparar para as normas ISO 14000: qualidade ambiental**. São Paulo: Pioneira, 2000.

APÊNDICE

8 Apêndice A: Formulário de pesquisa

Pesquisa de campo- Entrevista aos hotéis da cidade de São Gabriel

Identificação do funcionário:

Sexo:.....Idade:

Função atual:..... Escolaridade: () Ensino Sup completo

Tempo de exercício na função:..... () Ensino Sup. incompleto

() Ensino médio

() Ensino Fundamental

Identificação da empresa:

Nome:..... Ano de fundação:.....

Número de UHs:..... Taxa de ocupação anual:.....

Dia da semana com maior número de hóspedes:.....

Mês do ano com maior número de hóspedes:.....

1- Em sua opinião os hotéis podem causar algum dano ambiental?

() Sim () Não Se sim, quais?

2- Você tem conhecimento de algum hotel que desenvolve alguma ação ou programa ambiental?

() Sim () Não Se sim, quais?

3- O hotel desenvolve algum programa ou alguma ação ambiental, como as listadas abaixo?

() Coleta Seletiva ou separação de lixo

() Tratamento de resíduos

() Coleta da água da chuva

- Reuso da água
- Educação ambiental

4- Na hora da escolha de fornecedores, ou de produtos, o hotel considera algum fator ambiental? Embalagens recicláveis, reutilizáveis, bebidas em garrafas de vidro,

- Sim Não Se sim, qual?

5- Você conhece o destino final dos resíduos do hotel?

- Sim Não Se sim, qual?

6- Você sabe quais os tipos de resíduos são produzidos pelo hotel? Marque as alternativas corretas:

- Lixo orgânico (restos de alimentos)
- Lixo inorgânico (vidros, latas, papéis, plásticos em geral)
- Lixo tóxico (baterias, pilhas, lâmpadas fluorescentes, etc)
- Todas as alternativas estão corretas

7- Nas UHs, existe algum informativo dando aos hóspedes a opção de trocar ou não de toalhas/ roupa de cama diariamente?

- Sim Não

8- Ainda nas UHs, existe algum lembrete para os hóspedes solicitando que economizem os recursos naturais, como a energia elétrica e a água?

- Sim Não