

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

FRANCIELLY OCAÑA DA COSTA

GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO

TRABALHO DE CURSO

Sant'Ana do Livramento

2015

FRANCIELLY OCAÑA DA COSTA

GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO

Trabalho de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em administração pela Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Orientador: Prof. Mestre Tatiane Lopes Duarte

Sant'Ana do Livramento

2015

FRANCIELLY OCAÑA DA COSTA

GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO

Trabalho de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em administração pela Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Área de Concentração: Gestão Ambiental

Trabalho de Conclusão de Curso
Banca examinadora

Prof. Mestre Tatiane Lopes Duarte
Gestão Pública – Unipampa

Prof. Mestre Carina Cipolat
Administração – Unipampa

Prof. Mestre Jaqueline Silinske
Administração – Unipampa

RESUMO

O presente estudo visa identificar quais práticas ou sistemas de gestão ambiental estão sendo utilizadas pelos hotéis do município de Santana do Livramento, ou se não possuem, quais as suas intenções em implementar. O estudo de campo realizado foi do tipo exploratório descritivo, com abordagem qualitativa, a coleta de dados foi feita através de entrevistas semiestruturadas efetuadas individualmente com o maior envolvido no processo de execução das práticas sustentáveis em seis hotéis no município de Santana do Livramento. Com base nos resultados, foi verificado que os hotéis utilizam práticas sustentáveis, mas ainda pouco difundidas, associadas basicamente a redução de custos e insumos, não apresentando qualquer sistema de gestão ambiental incorporados à sua gestão.

Palavras-chave: Gestão ambiental, sustentabilidade, hotéis, Santana do Livramento.

ABSTRACT

This study aims to identify which practices or environmental management systems are being used by hotels of Santana do Livramento, or if they are not, what their intentions to implement. The field study was conducted exploratory and descriptive, with a qualitative approach to data collection was made through semi-structured interviews conducted individually with most involved in the process of implementing sustainable practices in six hotels in the city of Santana do Livramento. Based on the results, it was found that hotels use sustainable practices, but still not widespread, primarily associated with reduced costs and inputs, not presenting any environmental management system incorporated into its management.

keywords: Environmental management, sustainability, hotels, Santana do Livramento.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas para uma implementação gradual do sistema ambiental ABIH.....	23
Figura 2 – Esquematização da pesquisa.....	27
Figura 3 – Síntese das entrevistas – fatores incentivadores.....	38
Figura 4 - Síntese das entrevistas – benefícios percebidos.....	39
Figura 5 - Síntese das entrevistas – dificuldades enfrentadas.....	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dimensões da sustentabilidade.....	17
Quadro 2 – Benefícios da gestão ambiental.....	20
Quadro 3 – Principais práticas encontradas em hotéis de João Pessoa.....	25

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização dos hotéis	32
Tabela 2 – Perfil dos respondentes.....	33
Tabela 3 – Práticas sustentáveis utilizadas nos hotéis.....	34
Tabela 4 – Práticas sustentáveis listadas pelos entrevistados.....	36

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1.1 PROBLEMÁTICA	11
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	13
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL A SUSTENTABILIDADE.....	15
2.2 GESTÃO AMBIENTAL.....	18
2.2.2 Sistemas de Gestão Ambiental.....	20
2.3 PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS.....	24
3 MÉTODO	27
3.1 TIPO DE PESQUISA	28
3.2 MÉTODO ESCOLHIDO	29
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	29
3.3.1 Grupo de Respondentes	30
3.3.2 Aplicação do instrumento de coleta de dados	30
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS.....	31
4 RESULTADOS DA PESQUISA	32
4.1 MAPEAMENTO DOS HOTÉIS DO MUNICÍPIO DE SANTANA DO LIVRAMENTO QUE UTILIZAM PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS	32
4.2 PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS QUE VEM SENDO ADOTADAS PELOS HOTÉIS DE SANTANA DO LIVRAMENTO - RS.....	34
4.3 FATORES INCENTIVADORES E BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELOS ENTREVISTADOS NO USO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS.....	38

4.3.1 Fatores incentivadores.....	38
4.3.2 Benefícios percebidos.....	39
4.4 OBSTÁCULOS ENFRENTADOS NA INTRODUÇÃO DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS.....	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	48

INTRODUÇÃO

Compreender a gestão ambiental e desenvolver a sustentabilidade, se tornou hoje em dia um fator essencial, que vem sendo discutido cada vez mais, pois as mudanças ocorridas nas formas de produzir, trouxeram não só crescimento econômico, como também grandes problemas ambientais e sociais como: poluição, grande acúmulo de resíduos sólidos, uso excessivo dos recursos naturais não renováveis, diminuição da qualidade de vida, entre outros.

Foi a partir da Revolução Industrial, com o trabalho mecanicista que as empresas aumentaram exorbitantemente sua escala de produção, promovendo cada vez menos o desenvolvimento econômico, pois impactou negativamente tanto no aspecto social quanto ambiental. Foi nesse momento que comprovaram-se as primeiras manifestações, onde escritores buscavam disseminar uma consciência ambiental, principalmente pelos estragos causados pela combustão de carvão (GIESTA, 2009).

Entende-se que o meio ambiente não é só o lugar onde vivemos, mas sim a própria condição para que existíssemos, pois é a nossa fonte de recursos naturais, que são os elementos dos quais dependemos para a produção de bens e serviços, e o seu uso impróprio em grande quantidade podem acarretar em problemas ambientais que afetarão no seu uso para as gerações futuras (BARBIERI, 2011). O uso exagerado dos recursos não renováveis está afetando nosso ambiente e poderá comprometer nossa própria existência, sendo assim, crescimento deixou de ser um aliado do desenvolvimento (ALIGLERI ET AL, 2009).

A preocupação com o meio ambiente não é de agora, mas foi nas últimas três décadas do século XX em que muitos países começaram a dar a real importância para tais temas. Para as organizações em geral, essa preocupação veio mais tarde, embora algumas organizações já procurassem práticas ambientalmente corretas.

Diante disso, novos padrões e modelos de gestão ganharam força, pois o mercado e a própria sociedade percebeu que para uma melhor qualidade de vida e um desenvolvimento econômico eficiente, a preocupação ambiental necessita estar incluída.

Atualmente, o meio ambiente é um assunto muito discutido, no entanto, grande parte das organizações ainda não utilizam nenhuma prática concreta, que possam ajudar a resolver os tantos problemas ambientais que vimos hoje (BARBIERI, 2011).

O Brasil é um país com grande diversidade de recursos naturais, que precisam ser usados com cautela. Discutir sobre preservação ambiental em um país ainda com grandes desigualdades sociais pode ser um grande empecilho para conseguirmos o desenvolvimento socioeconômico, entretanto, não deve ser utilizado como desculpa para a falta de responsabilidade com o tema (DAROIT, 2001).

O que se discute agora não é apenas sobre organizações e pessoas, mas de uma interdependência entre as organizações, meio ambiente e seus stakeholders. Sendo assim, a sustentabilidade é a maneira mais eficiente para alcançar esse equilíbrio (MADRUGA, 2014).

Dessa forma, a busca pela utilização de práticas sustentáveis e de sistemas de gestão ambiental não só aumentam a qualidade de seus serviços, processos e produtos como também traduzem uma responsabilidade socioambiental por parte da empresa, melhorando sua imagem e competitividade no mercado, trazendo grandes vantagens a sociedade e ao meio ambiente.

1.1 PROBLEMÁTICA

É importante salientar que, apesar das empresas brasileiras estarem mais preocupadas com as questões ambientais, as desigualdades socioeconômicas e os impactos ao meio ambiente ainda são grandes em todo o país (IBGE 2010).

“Aquecimento global, efeito estufa, poluição, enchentes tormentas tropicais, incêndios, contaminação do solo, desmatamento e falta de água são temas que tomam conta do cotidiano de diferentes organizações” (ALIGLERI et al, 2009, p. 87). Todos esses problemas de acordo com Aligleri et al (2009) tem pressionado as organizações a buscarem novas formas de gestão, mais responsáveis e ambientalmente corretas.

De acordo com IBGE (2010) a partir da Revolução Industrial até os dias de hoje, os teores de CO₂ na atmosfera aumentaram de 280 ppm (partes por milhão) para 370 ppm. No Brasil a maior emissão de CO₂ com aproximadamente 75% das emissões brasileiras, vem da degradação principalmente da Amazônia e de queimadas do Cerrado, tornando o Brasil um dos dez maiores poluentes de CO₂ do mundo.

O desmatamento da Amazônia de acordo com IBGE (2010) tinha um crescimento contínuo de 1997 a 2004, diminuindo nos últimos 5 anos, mesmo assim, quase 20% da área total já foi desflorestada.

Sendo assim, o setor hoteleiro, através da prestação de serviços é considerado uns dos principais causadores dos problemas ambientais vistos hoje, pois, são grandes agentes dependentes e motivadores do setor industrial, dessa forma, todos são responsáveis por buscar promover ações que ajudem a diminuir os impactos negativos ao meio ambiente. Dessa forma, definiu-se como problema de pesquisa a seguinte pergunta: **Os hotéis do município Santana do Livramento utilizam práticas sustentáveis?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar as práticas sustentáveis utilizadas nos hotéis do município de Santana do Livramento.

1.2.2 Objetivos Específicos

Mapear os hotéis de Santana do Livramento que utilizam práticas sustentáveis.

Identificar as práticas sustentáveis que vem sendo adotadas pelos hotéis de Santana do Livramento – RS.

Detectar os fatores incentivadores e os benefícios percebidos na implementação de práticas sustentáveis nos hotéis.

Conhecer os principais obstáculos que os hotéis enfrentam ao introduzir tais práticas sustentáveis.

1.2 JUSTIFICATIVA

Ultimamente os assuntos ligados a sustentabilidade e a gestão ambiental nas organizações, vêm sendo evidenciados constantemente, pois com uma sociedade cada vez mais exigente e consumidores mais conscientes, empresas de vários segmentos procuram estar constantemente cumprindo tais exigências para assim, manterem-se competitivas no mercado.

No setor hoteleiro não é diferente, pois as questões ambientais não são intrínsecas apenas as indústrias, os hotéis também dependem do meio ambiente para sobreviver e possuem grande responsabilidade na sua preservação e na utilização de seus recursos.

Desse modo Gonçalves (2004) afirma que após tantas transformações, programas de qualidade não são mais satisfatórios para alcançar um bom desempenho, mas sim conseguir desenvolver meios que beneficiem tanto a sociedade quanto o meio ambiente.

Para tanto, vários são os casos positivos encontrados, como o resultado apresentado por Silva (2013) em um hotel de pequeno porte localizado na fronteira dos estados do Rio de Janeiro e Minas Gerais, que através da utilização de práticas ambientais obteve um maior desempenho, beneficiando a empresa, o cliente e o meio ambiente. Também um estudo feito no Polo Costa das Dunas, no Rio Grande do Norte revelou que os hotéis que alcançam melhores níveis de desempenho organizacional tendem a utilizar mais as práticas de gestão ambiental (SILVA; SILVA; ENDERS, 2006).

Sistemas ou práticas de gestão ambiental, quando bem implementados trazem diversos benefícios para a organização como por exemplo: diminuição de custos e uma maior economia de insumos.

No Brasil a classificação hoteleira deverá passar por modificações, que irá levar em consideração as questões ambientais como fator avaliativo, de acordo com os gastos de recursos não renováveis, do controle de resíduos e do seu relacionamento com seus stakeholders (GONÇALVES, 2004). Sendo assim, os hotéis necessitam de estratégias que proporcionem um maior equilíbrio entre a empresa, o meio ambiente e a comunidade em que está inserido.

Portanto, o estudo procurou identificar quais práticas ou sistemas de gestão ambiental estão sendo utilizadas pelos hotéis do município de Santana do Livramento, ou se não

possuísem, quais as suas intenções em implementar, visto que são de grande importância para solucionar os tantos problemas ambientais, contribuindo também para uma melhor imagem e competitividade da empresa.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O Trabalho de Conclusão de Curso encontra-se dividido em quatro capítulos, que serão estruturados da seguinte modo:

O primeiro capítulo é a **Introdução**, no qual revela o tema tratado no estudo que é sobre Gestão Ambiental no Setor Hoteleiro, bem como sua problemática, objetivo geral, objetivos específicos e justificativa da pesquisa.

No segundo capítulo será apresentado o **Referencial Teórico** ligado ao tema, que abordará em um primeiro momento sobre o desenvolvimento sustentável e sustentabilidade, seu conceito e seu progresso ao longo dos anos, falará também sobre a gestão ambiental, os sistemas de gestão ambiental e as práticas Sustentáveis desenvolvidas pelas organizações que visam contribuir para um mundo mais sustentável.

O **Método** utilizado na pesquisa será apresentados no capítulo três, identificando sua abordagem juntamente com a técnica de coleta e a técnica de análise dos dados obtidos.

O capítulo quatro mostrará os **Resultados da Pesquisa**, realizado em seis empresas do ramo hoteleiro, buscando identificar quais práticas sustentáveis vem sendo utilizadas. Por fim, a quinta parte abordará as **Considerações Finais** do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL A SUSTENTABILIDADE

O desenvolvimento sustentável vem sendo discutido cada vez mais ao longo dos anos, pois a visão de um mundo melhor sem comprometer o meio ambiente e as gerações futuras é um fator social almejado, que deve ser global, que baseia-se na concepção de que a Terra não suportará tais abusos sem que aconteçam catástrofes ambientais e sociais, visto que, em muitos casos esses limites já foram ultrapassados (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009).

Para o desenvolvimento continuar, é necessário dar mais importância aos elementos que possam comprometer o futuro (ALIGLERI et al, 2009). “Organizações não governamentais, governos, mídia e consumidores mais conscientes questionam o crescimento econômico a qualquer custo e pressionam as empresas a rever o seu comportamento” (ALIGLERI et al, 2009, p. XIII).

Em sua abordagem criteriosa sobre desenvolvimento e meio ambiente Sachs (1993) destaca que para alcançarmos o desenvolvimento sustentável e acabarmos de vez com a miséria e a degradação ambiental no mundo é necessário que o sul e o leste do planeta também alcancem um crescimento econômico, pois a parte norte, apesar de ser mais desenvolvida, é também a mais consumista, que mesmo promovendo a responsabilidade socioambiental não as realiza efetivamente. Para Barbieri e Cajazeira (2009) as empresas são fundamentais na resolução dos problemas ambientais, pois foram incentivados por suas próprias ações.

Conforme Almeida (2002) foi na Conferência da ONU em 1972, através de uma tese que o conceito básico de desenvolvimento sustentável surgiu, momento ainda de muitas dúvidas sobre o tema e de como seria possível a conciliação de desenvolvimento econômico com preservação ambiental na prática.

A Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento com 21 membros foi criada pela ONU para sugerir uma agenda global em benefício ao meio ambiente, foram três anos de trabalho e ao longo desse período ocorreram muitos problemas ambientais como a

crise na África ocorrida pela seca, vazamento de gases tóxicos na Índia, explosão de tanques de gás no México, entre outros (CMMAD, 1991).

Foi de acordo com o relatório da comissão de Brundtland que o Desenvolvimento Sustentável ganhou um conceito mais concreto sendo aquele que atende as necessidades do presente sem afetar as necessidades das gerações futuras, tentando estabelecer um equilíbrio entre o homem e o meio ambiente (CMMAD, 1991).

O relatório Brundtland alertou aos países que novas formas de se desenvolver economicamente eram essenciais, para não causar prejuízos ao meio ambiente e aos recursos naturais disponíveis, e desenvolveu três princípios a serem alcançados: preservação ambiental, equidade social e eficiência econômica, entretanto foi muito discutido e censurado, pois não identificou como origem de tantos problemas ambientais e sociais a grande poluição causada pelos países desenvolvidos, levou em consideração apenas a pobreza de países subdesenvolvidos e a população elevada (BARBOSA, 2008).

Na percepção de Nascimento (2012) o conceito de desenvolvimento sustentável só ganhou mais importância após a Conferência Internacional do Meio Ambiente e Desenvolvimento que foi realizada no Rio de Janeiro em 1992 (Rio-92). Um dos documentos mais importantes que resultou do Rio-92 foi a Agenda 21, para colocar em prática o desenvolvimento sustentável ao longo do século XXI de acordo com as três dimensões: ambiental, social e econômica (NASCIMENTO, 2012).

Na visão ambiental a empresa deve procurar sempre a melhor maneira de produzir sem agredir o meio natural, sem poluí-lo; do ponto de vista social ela deverá manter um relacionamento fiel tanto no ambiente interno quanto no externo e no aspecto econômico a organização precisará ser lucrativa cumprindo assim o seu dever (DIAS, 2010). Mas ainda há muito o que ser feito, mesmo com uma evolução sobre as questões sustentáveis no setor hoteleiro, ainda faltam conhecimentos a respeito do assunto, pois há um enfoque apenas sobre a dimensão ambiental, esquecendo as demais (MALTA; MARIANI, 2013).

“A sustentabilidade consiste em encontrar meios de produção, distribuição e consumo dos recursos existentes de forma mais coesiva, economicamente eficaz e ecologicamente viável” (BARBOSA, 2008, p. 10).

Organizações sustentáveis são para Barbieri (2011) as que: geram lucro satisfatório para se manter, ajudam na resolução de problemas sociais, promovem o equilíbrio com o ambiente natural, atendem as necessidades utilizando os recursos de maneira

sustentável e reparam os prejuízos ocorridos. Já de acordo com a teoria dos três pilares, para um empresa ser sustentável, as questões ambientais, sociais e econômicas precisarão estar interligadas, de maneira que, na esfera ambiental, o capital natural seja preservado tendo em vista a sobrevivência das gerações futuras; na esfera social, busca-se uma maior igualdade e um mundo mais justo e na esfera econômica seu lucro e seu desenvolvimento devem ser conservados (ELKINGTON, 2001).

Por sua vez, Sachs (1993) identifica cinco dimensões para que a sustentabilidade seja alcançada como mostra o Quadro 1:

Quadro 1 – Dimensões da Sustentabilidade

Sustentabilidade social	Trata-se de um desenvolvimento que satisfaça todas as classes para melhores condições de vida, diminuindo as desigualdades garantindo assim o direito a todos.
Sustentabilidade econômica	Refere-se a gestão eficiente de recursos e de equilíbrio em relação a investimentos públicos e privados sendo orientada e discutida levando em consideração não somente a lucratividade da empresa mas também os problemas macrosociais.
Sustentabilidade ecológica	Destina-se a encontrar novas formas para a diminuição da utilização dos recursos naturais esgotáveis, estipulando limites, reduzindo a poluição baseando-se em regras impostas.
Sustentabilidade espacial	Busca um maior equilíbrio entre o ambiente rural e urbano distribuindo melhor as instalações humanas e atividades econômicas.
Sustentabilidade cultural	Propõem que a sociedade deve evoluir culturalmente, para que o desenvolvimento sustentável seja absorvido.

Fonte: Elaborado pela autora de acordo com Sachs (1993).

Sendo assim, a sustentabilidade pode trazer muitos benefícios para a população, principalmente para os mais pobres, trazendo maior qualidade de vida e minimizando os impactos ambientais (SACHS, 1993).

Este capítulo em seu contexto trouxe o conceito e o progresso do desenvolvimento sustentável e da sustentabilidade, sendo de extrema relevância para que o mundo possa agir de maneira mais equilibrada, pois meio ambiente e desenvolvimento caminham juntos para um futuro melhor e mais seguro.

2.2 GESTÃO AMBIENTAL

Os problemas ambientais causados pelo homem derivam da utilização do meio ambiente para conseguir os recursos necessários para produção de bens e serviços que necessitam e do desperdício de materiais e energia não aproveitados, pois na medida em que a produção cresce, a exploração dos recursos naturais também aumenta o que consequentemente eleva o volume de resíduos (BARBIERI, 2011).

Conforme Dias (2010) os últimos 300 anos foram marcados por grandes descobertas, no entanto, é nesse momento também, que o homem acaba gerando os principais elementos que podem levar a sua extinção, sendo a vítima pelas suas próprias atuações através do grande avanço tecnológico ocorrido. A conscientização por parte das pessoas em relação ao meio ambiente aumenta cada vez mais, pois percebe-se que os problemas ambientais podem causar danos irreversíveis, como a própria sobrevivência humana (BARBIERI, 2011).

De acordo com Donaire (2010) diversos países estão tentando implementar em suas pesquisas de desenvolvimento, maneiras de estimar os impactos positivos ou negativos causados ao meio ambiente, pois começam a compreender que as políticas ambientais não visam acabar com o desenvolvimento econômico, apenas torna-lo mais justo, de modo que beneficie a todos, a sociedade e ao meio ambiente.

Os problemas a respeito do relacionamento dos homens com o meio ambiente existem a muito tempo, mas a Revolução Industrial foi o fator chave para que tudo se agravasse, a exploração de recursos, o uso de produtos industriais e o acúmulo de resíduos cresceu a ponto de obter impactos negativos a população da atualidade e de gerações futuras (BARBIERI, 2011).

Segundo Dias (2010) a Revolução Industrial que começou na Inglaterra no século XVIII, estendeu-se em um curto período para o resto do mundo, assim o crescimento econômico descontrolado causou uma grande degradação do meio ambiente pelas novas maneiras de produção, onde não existiam qualquer preocupação em relação aos recursos disponíveis. Milhares de substâncias químicas e materiais industrializados tornaram a agricultura uma das atividades mais prejudiciais ao meio ambiente, e a grande demanda do mercado tornou a indústria um setor totalmente poluidor, com isso os prestadores de serviços

são grandes culpados, pois todos esses problemas acontecem pela quantidade de material industrializado que servem de apoio para essas atividades (BARBIERI, 2011).

Essa preocupação com o meio ambiente, antes restrita a pequenos grupos de artistas, cientistas e alguns políticos, extravasou para amplos setores da população de praticamente todo o mundo, dado o elevado grau de degradação observado em todas as partes do planeta (BARBIERI, 2011, p. 20).

Entretanto para Donaire (2010) na América Latina, o caso ainda é complicado, muito pouco foi feito para que as questões ambientais sejam realmente incorporadas, onde as preocupações com o meio ambiente ainda são pouco percebidas, pois as dificuldades enfrentadas são diferentes das que são encontradas em países de primeiro mundo e “estão basicamente ligados à pobreza, à marginalidade, ao subdesenvolvimento, à corrupção, embora outros possam como de maior importância” (DONAIRE, 2010, p. 30).

Para Aligleri et al. (2009) foi no final da década de 60 e início dos anos 70 que aumentaram as discussões sobre os problemas ambientais, a partir dos anos 80, a preocupação com o meio ambiente no Brasil é mais aprofundada, com uma maior conscientização, através de instrumentos legais, institucionalizando e regulamentando as questões ambientais com a Lei nº 6.938/81. Dias (2010) ainda salienta que a preocupação em relação ao esgotamento dos recursos só começou a ser interrogada a partir da década dos anos 70, quando os problemas ambientais se tornaram mais visíveis, como a contaminação causada pelos resíduos oriundos do processo produtivo, pois foram inúmeros os acidentes industriais ocorridos o século XX, mostrando a gravidade dos fatos.

Donaire (2010) destaca alguns dos principais causadores para que problemas ambientais se agravassem: poluição, relacionada principalmente a industrialização; aumento da população urbana e modernização nas atividades primárias. Já nos países latino americanos os problemas vão além, através da degradação ambiental que na maioria das vezes acaba não apoiando o desenvolvimento interno dos países (DONAIRE, 2010).

A Gestão Ambiental então compreende as atividades operacionais e administrativas com o intuito de alcançar efeitos positivos sobre o meio ambiente, diminuindo, extinguindo, equilibrando ou impedindo os problemas causados pelas ações humanas (BARBIERI, 2011). A gestão ambiental empresarial propõe uma gestão voltada para a produção consciente, minimizando e impedindo os problemas ambientais (DIAS, 2010).

As organizações que quiserem obter uma gestão ambiental, na visão de Moreira (2006) precisarão antes de tudo ter um departamento específico do meio ambiente, que possa contribuir nas decisões da empresa de acordo com a sua realidade.

As questões ambientais na percepção de Donaire (2010) estão se tornando elementos indispensáveis, muitas organizações passaram a incluir pouco a pouco a dimensão ecológica em sua administração. Diante disso Donaire (2010) destaca alguns benefícios econômicos e estratégicos ligado a gestão ambiental empresarial, como veremos no Quadro 2:

Quadro 2 – Benefícios da Gestão Ambiental

Benefícios econômicos	Benefícios estratégicos
<p>ECONOMIA DE CUSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminuição da utilização de recursos naturais; • Reciclagem de materiais; • Redução das punições monetárias causados pela poluição. <p>ACRÉSCIMO DE RECEITAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento da lucratividade pela venda de produtos verdes; • Novos produtos; • Maior participação no mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona uma boa imagem para a empresa; • Diversificação de produtos; • Maior produtividade; • Comprometimento dos colaboradores; • Adaptação aos modelos ambientais; • Relacionamento com o mercado externo facilitado; • Progresso nas relações com a sociedade em geral • Impulsiona a inovação; • Proporciona um melhor clima organizacional.

Fonte: adaptado pela autora de acordo com Donaire (2010).

Em síntese, este capítulo aborda o conceito de gestão ambiental e seu processo histórico evolutivo, que apesar de ser um tema ainda recente, foi ao longo dos anos se tornando um elemento preponderante, devido aos tantos problemas ambientais ocasionados pelo capitalismo desenfreado. Mesmo com uma maior conscientização sobre tais problemas, vimos que ainda há muito o que ser feito para que ocorra um equilíbrio entre crescimento econômico e meio ambiente.

2.2.1 Sistemas de Gestão Ambiental

Na percepção de Barbieri (2011, p. 147) “sistema de gestão ambiental é um conjunto de atividades administrativas e operacionais inter-relacionadas para abordar os problemas

ambientais atuais ou para evitar o seu surgimento”. É utilizado pelas organizações, pois auxilia no cumprimento de normas ambientais estabelecidas e na sua continuidade, sendo assim uma responsabilidade da empresa (DIAS, 2010). Barbieri (2011) também ressalta que o SGA facilita que a empresa atue de acordo com a legislação ambiental podendo ter seu próprio SGA, ou seguindo um outro sistema indicado por outra instituição.

De acordo com Moreira (2006), um sistema de gestão ambiental vai muito mais além de uma simples gestão ambiental, pois está diretamente ligada as estratégias da empresa, integrando todos os setores, que passa a considerar o meio ambiente como um importante aliado, não focando apenas nas ameaças, mas levando em consideração as oportunidades.

Para que os sistemas de gestão ambiental consigam ser eficientes, todos os setores da organização precisam estar agindo em conjunto juntamente com seus stakeholders (ALIGLERI et al, 2009). Podem ser propostos a todos os tipos de organizações, independentemente de seu porte e estrutura, e necessitam da formulação de um processo integrado, de acordo com normas, objetivos, organização das atividades e medição dos resultados (BARBIERI, 2011).

Ainda nos anos 90, várias normas surgiram pela necessidade de uma gestão ambiental nas empresas, servindo de apoio para a construção da norma ambiental ISO 14000, que estabeleceu um grande avanço, tornando assim a qualidade ambiental um fator indispensável as organizações (GONÇALVES, 2004). Essas normas internacionais foram criadas principalmente pela evolução da legislação ambiental, pelas ONGs de proteção ao meio ambiente e o crescimento de consumidores que valorizam o consumo sustentável (BARBIERI, 2011).

Uma das instituições que desenvolveram normas SGA foi a Organização Internacional de Normalização (ISO) criada em 1947 (BARBIERI, 2011). Conforme Aligleri et al (2009) foi a partir da década de 90 que a ISO criou o Comitê Técnico ISO/TC-207 que em 1993 foi consolidado instituindo normas como a ISO 14000, que é dividido em seis campos de atuação, “sistemas de gestão ambiental, auditorias ambientais, selos verdes, avaliação de desempenho ambiental, análise do ciclo de vida do produto e termos e definições” (ALIGLERI et al, 2009, p. 99).

Sendo assim, os padrões ISO são classificados em dois tipos, que conforme Gonçalves (2004) o primeiro refere-se aos normativos, que apontam as condições necessárias para a

certificação e o segundo tipo seria os informativos, que apenas norteiam, pois não são obrigatórios para a certificação.

As normas referentes a gestão ambiental ISO 14001 e ISO 14004 foram divulgadas em 1996, foram atualizadas em 1999 e somente concluídas em 2004, na qual referem-se a condições, regras, sugestões e exemplos para a organização formular e aprimorar seu SGA (BARBIERI, 2011). Dessa forma, “a norma ISO 14001 é o único padrão normativo sobre o sistema de gestão ambiental. Por outro lado, a norma ISO 14004 é um padrão informativo que orienta a implementação da ISO 14001” (GONÇALVES, 2004, p. 101).

Em suas pesquisas Gonçalves (2004) apresenta outros três sistemas ambientais implementados em hotéis brasileiros: Produção Mais Limpa, Hóspede da Natureza e Sistema Ambiental Autônomo.

No sistema Produção Mais Limpa, as empresas buscam diminuir ao máximo a utilização dos recursos e a quantidade de resíduos descartados, minimizando os impactos ambientais abrangendo métodos e produtos definidos em uma escala cuja ordem de acordo com Barbieri (2011, p. 126) seria: “prevenção, redução, reuso e reciclagem, tratamento com recuperação de materiais e energia e disposição final”.

O Sistema Ambiental Hóspedes da Natureza da Associação Brasileira da Indústria Hoteleira tem como principais objetivos, ampliar a conscientização por parte dos hotéis, contribuir para um maior comprometimento dos envolvidos, auxiliar o Estado no cumprimento das metas ambientais e ajudar o setor na obtenção de uma boa imagem dentro e fora do país (GONÇALVES, 2004). Ainda de acordo com Gonçalves (2004) o sistema ABIH desenvolveu um plano dividido em quatro fases que visa colaborar no alcance dos objetivos traçados, indicados na Figura 1:

Figura 1 – Etapas para uma implementação gradual do Sistema Ambiental ABIH



Fonte: Elaborado pela autora de acordo com Gonçalves (2004).

Conforme a Figura 1, a primeira fase corresponde ao impulso dado aos empresários e gestores para que conheçam e se integrem ao programa; a segunda fase consiste em preparar e habilitar todos os envolvidos no programa; na terceira fase, os hotéis participantes terão acesso a uma consultoria especializada para analisar a posição ambiental, preparar o plano e a sequência das ações; a busca pela certificação ambiental é a quarta e última fase, pois engloba a conservação e coordenação de todas as outras fases, ampliando para sistemas internacionais, auxiliando os hotéis em sua divulgação e nos seus relacionamentos (GONÇALVES, 2004).

O terceiro detectado por Gonçalves (2004) seria o Sistema Ambiental Autônomo, onde cada hotel ou rede estabelece seus próprios critérios para contribuir na preservação ambiental, economizando água, energia, reutilizando materiais, promovendo a educação ambiental e a conscientização de seus stakeholders. O caso da rede Accor através de seu Projeto Ecologia é um grande exemplo que deu certo, líder em seu segmento, que poderá servir de modelo para muitas empresas (GONÇALVES, 2004).

Mediante o exposto, vimos de uma forma geral o conceito dos sistemas de gestão ambiental e sua importância, pois é um método amplamente utilizado pelas organizações para que possam gerenciar de maneira mais eficaz as questões ambientais, difundindo também uma maior responsabilidade ambiental por parte de todos os colaboradores, auxiliando assim, para a tão desejada sustentabilidade empresarial.

2.3 PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

As empresas buscaram por algum tempo apenas tratar a poluição gerada na produção sem tentar diminuí-las, entretanto, devido às novas leis implantadas, e a qualidade cada vez mais necessária para se manterem competitivas no mercado as empresas viram-se obrigadas a aderir as novas práticas de produção para antecipar os problemas ambientais, essas novas formas procuram alcançar uma maior economia de recursos naturais, que conseqüentemente irá reduzir a poluição (ALIGLERI et al, 2009).

Segundo Barbieri (2011) existem três tipos de abordagens associadas a gestão ambiental empresarial: controle da poluição, prevenção da poluição e abordagem estratégica, são maneiras distintas de resolver os problemas ambientais, que podem ser entendidas também como etapas consecutivas na implementação de práticas de gestão ambiental, que se abordadas conjuntamente poderão trazer grandes benefícios para a organização.

Conforme pesquisa de Hoffmann e Vieira (2006) sobre práticas sustentáveis em hotéis, “o maior fator impeditivo para o uso de práticas de sustentabilidade ambiental é a falta de cultura organizacional sobre estes aspectos, além do interesse educacional por parte dos proprietários e administradores.

Barbieri (2011) também ressalta que na década de 1980, vários modelos de gestão ambiental foram criados, e traz alguns exemplos utilizados pelas empresas como: Administração da qualidade ambiental total, Produção Mais Limpa, Ecoeficiência e Projeto para o meio ambiente, que previnem e diminuem a poluição trazendo novas soluções para os problemas enfrentados.

Várias são as formas sustentáveis que uma organização poderá utilizar, segundo Aligleri et al (2009) seriam através de certificações ambientais, basear-se na legislação ambiental, possuir equipamentos que economizem energia ou que introduzam novas formas de captar energia, promover consciência ambiental dos colaboradores e da comunidade local, diminuição de resíduos, utilização de materiais recicláveis, separação do lixo, reutilização da água, destinação correta dos resíduos, preferência por fornecedores que sejam ambientalmente corretos e que promovam mais saúde e melhores formas que aumentem a segurança no trabalho (ALIGLERI et al, 2009).

De acordo com uma pesquisa de Almeida e Freitas (2010) para medir o grau de consciência ambiental do setor hoteleiro mostra que a maioria dos empresários entrevistados

se preocupam com as questões ambientais (91%) e tem interesse em implantar práticas sustentáveis em suas empresas (82%) e apesar de 91% dos empresários garantirem que conhecem o significado de sustentabilidade, 55% jamais ouviram falar sobre a norma ISO 14001, revelando assim que há um alto nível de desconhecimento sobre o tema.

Um dos problemas é saber se realmente essas práticas advêm de uma consciência ambiental ou se são usadas apenas para uma diminuição nos custos (ALMEIDA; FREITAS, 2010).

Em um estudo feito por Felix e Santos (2013) com dois hotéis (A e B) do município de João Pessoa na Paraíba revela algumas práticas ambientais adotadas pelos mesmos:

Quadro 3 – Principais práticas encontradas em hotéis de João Pessoa

HOTEL A	HOTEL B
<ul style="list-style-type: none"> • Coleta seletiva; • Treinamentos com os colaboradores; • Trabalho educativo com os hóspedes; • Utilização de produtos biodegradáveis; • Reutilização da água; • Opta por aparelhos que poupem energia e água 	<p>Diminuição no consumo de energia elétrica através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lâmpadas econômicas; • Sensores que desligam os aparelhos elétricos após a saída dos hóspedes.

Fonte: elaborado pela autora de acordo com Felix e Santos (2013).

Dessa maneira, fica claro que o Hotel “A” possui uma atitude mais reativa quanto a suas práticas, promovendo a sustentabilidade, pois procura não só obter ganhos econômicos como tenta introduzir uma consciência ambientalmente correta com os envolvidos (FELIX; SANTOS, 2013).

Em suas abordagens Amazonas (2014) observou algumas práticas simples que vem sendo utilizadas pelos hotéis de João Pessoa, cujas principais seriam: coleta seletiva, envio dos resíduos às cooperativas de catadores, reaproveitamento e destinação correta ao óleo de cozinha e a procura por fornecedores locais, que colaboram para uma diminuição de resíduos e conseqüentemente dos impactos negativos ao ambiente, dando apoio também ao mercado local, cumprindo assim seu papel ambiental e também social.

Em resumo, este capítulo demonstrou algumas práticas sustentáveis que podem ser implementadas nos hotéis, independentemente de seu porte. Muitos dos estudos feitos,

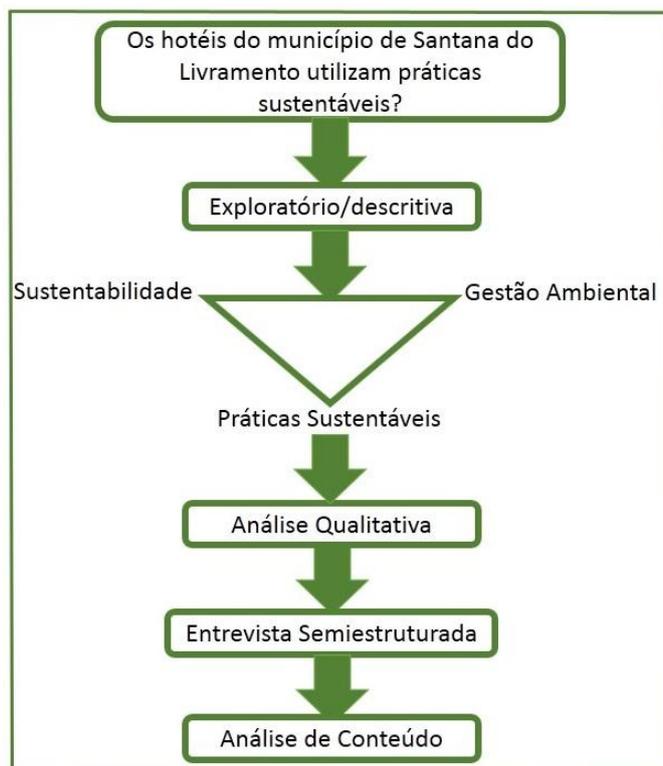
revelam a importância de inserir em seu empreendimento a utilização de práticas ambientais, pois além de trazer benefícios ao meio ambiente e a sociedade em que a empresa está inserida, melhora o desempenho da organização, o que proporciona a todos os envolvidos diversas vantagens que serão cada vez mais adaptadas e integradas ao planejamento das empresas.

3 MÉTODO

Este capítulo aborda um procedimento decisivo no desenvolvimento desta pesquisa, que é a seleção dos métodos e procedimentos utilizados em sua concretização, bem como a forma que o pesquisador delineou o estudo, o tipo de pesquisa adotada, o método selecionado, a técnica utilizada na coleta de dados e, por último, a técnica de análise dos dados coletados.

Entende-se por método científico um conjunto de etapas ordenadas e coerentes para a formulação de conclusões através do cumprimento de metas estabelecidas que possibilitam uma maior confiabilidade e economia no estudo, sendo assim um importante instrumento na comprovação de uma teoria, não apenas revelando falhas mas também amparando as decisões do pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2009). Na Figura 2 apresenta-se a esquematização da pesquisa.

Figura 2 – Esquematização da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora.

Dessa maneira, a Figura 2, mostra claramente as etapas do estudo, onde pretendeu-se responder o problema de pesquisa através de um estudo exploratório descritivo, com abordagem qualitativa, através da realização de entrevistas semiestruturadas, que posteriormente foram interpretadas de acordo com a análise de conteúdo.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O tipo de pesquisa escolhida foi do tipo exploratório descritivo, pois é um estudo mais aprofundado, que busca conhecer e descrever totalmente determinado fato, podendo apresentar resultados variados.

Segundo Gil (2009) a pesquisa exploratória tem como finalidade um maior embasamento acerca do tema estudado, informando, envolvendo e ajudando no entendimento do problema, para que possa ser salientado, tendo competência para considerar várias suposições.

A pesquisa descritiva conforme Gil (2009) tem como finalidade constituir analogias entre variáveis e descrever as particularidades de determinado grupo ou fato, servindo para diferentes estudos através de procedimentos uniformizados podendo ser utilizada também para mostrar uma nova percepção do problema. Ainda segundo o autor “as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática (GIL, 2009).

No que se refere à abordagem deste estudo, constituiu-se de análise qualitativa. Conforme Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa compreende o conjunto de ações sólidas e interpretativas que situa o pesquisador no ambiente, podendo ser empregados e avaliados diversos tipos de métodos para uma melhor compreensão de determinado fato, examinando os eventos “em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 17)

Dessa maneira, escolheu-se a abordagem qualitativa, pois esta pesquisa não desejava saber apenas quais as práticas e sistemas de gestão ambiental aplicados aos hotéis de Santana do Livramento, mas fazer uma análise, identificando os fatores incentivadores, benefícios percebidos e os obstáculos enfrentados pelos gestores na implementação de tais práticas.

3.2 MÉTODO ESCOLHIDO

O estudo de campo é um modelo clássico, que nos dias atuais é amplamente utilizado nas diferentes áreas, onde o pesquisador coleta as informações pessoalmente, pois o contato direto com o fenômeno estudado é de grande relevância obtendo dessa forma resultados mais seguros e com maior proximidade da realidade (GIL, 2009).

A presente pesquisa propôs a utilização do método Pesquisa de Campo, considerado o mais adequado para o alcance dos objetivos. O estudo foi aplicado em seis empresas do setor hoteleiro na região central do município de Santana do Livramento, visando identificar se os hotéis da região estão incorporando ou não em sua gestão, práticas sustentáveis ou até mesmo sistemas de gestão ambiental e quais são elas.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Em suas abordagens Marconi e Lakatos (2009) descrevem as técnicas como um conjunto de procedimentos utilizados pelas ciências, sendo a parte prática, para o melhor entendimento da teoria.

Dessa forma, para análise da pesquisa, optou-se como instrumento para a coleta de dados a entrevista, ou seja, uma conversa entre dois indivíduos, que tem como objetivo, um maior conhecimento e detalhamento sobre um referido tema, de maneira formal, considerada como uma ferramenta na indagação social (MARCONI; LAKATOS, 2009). O tipo de entrevista utilizada foi a semiestruturada, que conforme Marconi e Lakatos (2009) tem como principal característica a liberdade do pesquisador em moldar as perguntas de acordo com o caso enfrentado.

As entrevistas sucederam entre os dias 1º e 23 de outubro de 2015, através de um diálogo informal que obedeceu um guia pré-estabelecido, adaptando-se de acordo com cada caso, a entrevista foi realizada individualmente, com os gerentes, gestores ou administradores, que de alguma forma participavam no processo de implementação das práticas sustentáveis, e que possuíam algum tipo de autonomia, tanto no nível estratégico quanto no nível

operacional, em cada um dos seis hotéis centrais do município de Sant'Ana do Livramento. Todas as entrevistas foram gravadas com o apoio de um gravador, com duração média de 17 minutos cada.

3.3.1 Grupo de Respondentes

A pesquisa realizou-se em seis empresas do setor hoteleiro do município de Santana do Livramento – RS, buscou-se identificar os hotéis centrais, de maior porte, que possuíam algum tipo de sistema ou normas ambientais implantados em suas ações ou que utilizassem práticas sustentáveis em seus processos, foram identificados seis hotéis principais (A, B, C, D, E, F), sendo que três deles fazem parte de uma mesma rede (A, B, C), todos localizados no centro da cidade, sendo que a gestão do hotel C se uniu ao grupo a pouco mais de um ano. Foi realizado uma entrevista por hotel, buscando-se o maior envolvido e que obtivesse as informações necessárias sobre as práticas sustentáveis utilizadas.

3.3.2 Aplicação do instrumento de coleta de dados

A coleta de dados foi concretizada em uma única etapa, com entrevista semiestruturada, ou seja, com questões abertas, flexíveis, alternadas ao longo da conversa, aplicadas individualmente com os gestores, gerentes ou responsáveis pelo setor ligado as questões ambientais e também com os envolvidos na implantação das práticas de todos os hotéis mapeados.

As entrevistas foram do tipo semiestruturadas, abordando questões mais diretas, para saber primeiramente se os hotéis possuíam alguma prática sustentável ou se seguiam alguma norma específica da dimensão ambiental, posteriormente foram feitas perguntas mais abertas, como por exemplo, sua visão a respeito do tema, fatores incentivadores, vantagens de se utilizar tais práticas, dificuldades enfrentadas, planos e projetos para o futuro e suas principais considerações.

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados neste projeto serão interpretados através da técnica Análise de Conteúdo, que conforme Bardin (2011) seria nos dias atuais um agrupado de ferramentas metodológicas de grande serventia para as ciências humanas, aplicáveis a diversos estudos permanecendo dessa maneira em constante aprimoramento.

Nesta fase, os dados coletados foram primeiramente analisados, em seguida, foi feita a identificação de categorias de acordo com os objetivos do estudo, para a análise dos dados primários. Após a exploração do material, os dados foram passados no software NVIVO, mostrando as 30 palavras mais significativas para cada uma das análises, sendo assim, relacionadas e interpretadas.

Além do mais, a autora acrescenta que a análise de conteúdo não é caracterizada apenas por um único instrumento, mas representada por um conjugado de procedimentos relacionados aos diversos formatos de comunicação, que buscam decifrar e compreender o conteúdo de determinada mensagem, contribuindo assim para novas descobertas e também na comprovação de hipóteses formuladas pelo próprio pesquisador (BARDIN, 2011).

Portanto, será aplicada nesta pesquisa a técnica de análise proposta por Bardin (2011), na qual divide-se em três principais fases: a pré-análise, nada mais é, do que a ordenação e sistematização das ideias e informações iniciais através de operações consecutivas flexíveis, para a realização do plano de análise; a exploração do material, refere-se a execução das determinações elaboradas na fase anterior, podendo ser feitas manualmente ou por um computador, através de sistemas de enumeração, decomposição e codificação; e a terceira e última fase corresponde ao tratamento dos resultados obtidos e interpretação, que envolve uma sequência de processos, de acordo com ferramentas que contribuem para a sintetização obtenção dos dados mais relevantes.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Este capítulo apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa, e encontra-se dividido de acordo com os objetivos específicos propostos pelo estudo.

Primeiramente apresenta-se a caracterização dos hotéis mapeados e o perfil dos respondentes. São expostas também as práticas utilizadas pelos hotéis, bem como os fatores incentivadores, benefícios percebidos e os obstáculos enfrentados na introdução das práticas sustentáveis.

Os nomes dos hotéis e dos respondentes não foram identificados, preservando o anonimato e a liberdade nas respostas.

4.1 MAPEAMENTO DOS HOTÉIS DO MUNICÍPIO DE SANTANA DO LIVRAMENTO QUE UTILIZAM PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

A escolha dos hotéis pesquisados deu-se através de uma pré pesquisa, realizada pessoalmente em todos os principais hotéis da cidade, foi identificado que os hotéis de maior porte, possuíam práticas sustentáveis um pouco mais difundidas, pois a cidade por ser pequena e ainda muito arcaica com relação as questões ambientais, dificulta o avanço e a conscientização, onde os empreendimentos em geral não possuem essa preocupação.

A caracterização dos empreendimentos hoteleiros estudados é apresentada na Tabela 1:

Tabela 1 – Caracterização dos hotéis

Hotel	Tempo de existência	Nº de funcionários	Nº de quartos	Nº de leitos	Possui restaurante	Pertence a uma rede hoteleira	Nº Total de práticas verificadas
A	20 anos	50	180	360	Sim	Sim	15
B	3 anos	15	70	199	Não	Sim	12
C	30 anos	24	88	314	Não	Sim	10
D	50 anos	80	147	340	Sim	Sim	10
E	4 anos	13	43	43	Não	Não	10
F	13 anos	6	13	42	Não	Não	11

Fonte: dados da pesquisa

Como foi visto na Figura 1, os empreendimentos, independentes de seu tempo de atuação no mercado, mostraram-se em um nível parecido com relação ao número total de práticas utilizadas (valor médio de 11 práticas por hotel), destacando-se dos demais o hotel A, com 15 práticas identificadas, sendo também o que possui o maior número de quartos e de leitos. Os hotéis C e D, mesmo sendo os mais antigos, são os que menos empregam práticas sustentáveis.

Os entrevistados encontram-se em uma faixa etária entre 26 e 55 anos de idade; sendo uma mulher e cinco homens. Destaca-se que três dos respondentes possuem cargo de gerencia, um assistente de direção, um administrador e apenas um deles era o proprietário, responsável também pela gestão, que diferencia-se por ser a empresa de menor porte de todas as investigadas.

Com relação ao tempo em que os entrevistados atuam em tais cargos, verificou-se um tempo mínimo de dois meses e de no máximo seis anos, com uma média de 2,77 anos. Quanto a formação dos respondentes, obteve-se uma grande variação; um possui nível superior completo, um possui nível superior incompleto, um de nível técnico, um possui pós graduação e dois com ensino médio completo, segundo mostra a Tabela 2.

Tabela 2 – Perfil dos respondentes

Hotel	Cargo atual	Tempo no cargo	Tempo na empresa	Sexo	Idade	Formação
A	Gerente Marketing	3 anos	3 anos no grupo	M	42 anos	Pós Graduação/MBA Marketing
B	Gerente	2 meses	6 anos no grupo	M	26 anos	Médio
C	Gerente	5 meses	2 anos no grupo	M	27 anos	Superior incompleto/Adm
D	Assistente de direção	3 anos	8 anos	M	55 anos	Técnico em Contabilidade
E	Administrador	4 anos	4 anos	F	38 anos	Superior/ Direito
F	Proprietário	6 anos	6 anos	M	44 anos	Médio

Fonte: dados da pesquisa

4.2 PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS QUE VEM SENDO ADOTADAS PELOS HOTÉIS DE SANTANA DO LIVRAMENTO – RS

Esta seção apresenta as principais práticas sustentáveis encontradas na gestão dos seis hotéis pesquisados, de acordo com o roteiro da entrevista semiestruturada, foram mencionadas várias práticas sustentáveis aplicáveis a gestão do setor hoteleiro, onde o respondente deveria apenas assinalar quais práticas existiam nas organizações em que atuavam (Tabela 3).

Tabela 3 – Práticas sustentáveis utilizadas nos hotéis

Práticas Sustentáveis	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E	Hotel F
Lâmpadas de baixo consumo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Sensores de presença	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Televisores com baixo consumo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Ar condicionados de baixo consumo	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Utiliza torneiras inteligentes	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Redução na troca de toalhas	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim
Aquecimento de água por placas solares	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Uso de Energia Eólica	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Sistema de captação de água da chuva	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
Materiais de limpeza biodegradáveis	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não
Uso de produtos reciclados	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Doação de bens duráveis	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Separação do lixo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Armazenamento/correta destinação óleo de cozinha	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
Busca fornecedores locais	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Incentivo a ideias sustentáveis dos colaboradores	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim
Treinamento colaboradores sobre sustentabilidade	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Expressa aos hóspedes sua preocupação ambiental	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim

Fonte: Elaborado pela autora de acordo com os dados obtidos

As práticas mais utilizadas e que foram unânimes em todos os hotéis pesquisados referem-se principalmente a tecnologias econômicas, como lâmpadas de baixo consumo, sensores de presença e televisores de baixo consumo; a separação do lixo e a busca por fornecedores locais também foram identificadas em todas as organizações, partindo assim, ao encontro do estudo realizado por Felix e Santos (2013), revelando que os empreendimentos hoteleiros ainda carecem de práticas mais complexas que permitam o uso sustentável dos diversos recursos naturais e que estejam diretamente ligados a gestão ambiental. Dentre as práticas menos empregadas estão: aquecimento de água por placas solares, uso de energia

eólica e uso de produtos reciclados, por necessitarem de um alto investimento com retorno a longo prazo. Apenas o hotel C possui um sistema de captação da água da chuva implementado.

A prática relacionada ao armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha é verificada nos hotéis A, B e D, por serem os únicos que usam óleo, os demais só servem café da manhã ou não utilizam.

Quanto as práticas relacionadas a conscientização dos colaboradores, obteve-se uma variação e que se contradiz, pois a maioria dos hotéis descreveram que buscam incentivar ideias sustentáveis dos funcionários, e que eles são muito receptivos as normas implementadas, no que se refere principalmente a economia de energia e água, mas apenas dois hotéis (A e C) realizaram treinamentos sobre sustentabilidade. Os hotéis também relataram que não recebem qualquer ideia que partisse dos colaboradores em cooperar na busca de soluções dos problemas ambientais.

Não foi identificado qualquer sistema de gestão ambiental, muito menos um setor específico dentro da empresa que pudesse contribuir com as questões ambientais, viu-se também que a maioria dos entrevistados não possuem conhecimento sobre a certificação ambiental segundo as normas da série ISO 14000, indo assim ao encontro do estudo realizado por Almeida e Freitas (2010), revelando que ainda há muita falta de informação sobre o assunto.

No que se refere as formas sustentáveis que as empresas estudadas utilizam, que ainda encontram-se em um estágio inicial, tornar-se visível que está de acordo com o proposto por Aligleri et al (2009), pois, vários são os caminhos, mesmo que de maneira ainda introdutória.

O entrevistado do hotel C, também foi gerente no hotel A, pois fazem parte de um mesmo grupo; dessa maneira, pela sua grande experiência operacional, ele relata que no hotel A, uma torre de energia eólica até foi instalada, mas acabou como um projeto mal sucedido, por ser pequena e de não poder sustentar todo o hotel, ou seja, seria necessário um investimento muito maior para que a energia eólica fosse realmente eficaz.

Quando eles colocaram a torre, ela não gerava uma energia sustentável para todo o hotel, tipo, ela mantinha lâmpadas acesas, alguma coisa assim, mas pra manter o hotel não dá, não tem condições, ai precisaria de uma torre daquelas “gigantescas” (HOTEL C).

Foi indagado também aos entrevistados, se a empresa possuía algum outro tipo de prática em benefício ao meio ambiente, no qual não estivesse listada, os dados seguem, conforme a tabela na próxima página:

Tabela 4 - Práticas sustentáveis listadas pelos entrevistados

Hotel	Prática
A	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto micro granja.
B	<ul style="list-style-type: none"> • Um dos dois elevadores é desligado após 00:00. • Timer nos andares, os frigobares se desligam das 00:00 às 06:00. • Chuveiros com fluxo de água reduzido.
E	<ul style="list-style-type: none"> • Lavanderia com máquinas econômicas. • Encarregado específico para realização de manutenção. • Aquecedores de água movidos a gás
F	<ul style="list-style-type: none"> • Cartão corta corrente

Fonte: Elaborado pela autora de acordo com os dados coletados.

No caso do hotel A, por possuir restaurante, construiu uma horta em uma chácara na zona rural, onde são produzidos alimentos orgânicos como: verduras e legumes, utilizados para consumo dos hóspedes e cliente externos, o entrevistado 1 deixa claro que o hotel está se esforçando em cooperar com as questões ambientais.

Nós estamos trabalhando com uma outra unidade do grupo que é o projeto de granja, nós estamos plantando boa parte do que os nossos hóspedes estão consumindo, tipo uma micro granja que estamos fazendo, onde a gente fornece uma série de matérias primas como alface, rúculas, enfim, uma série de coisas da terra, o grupo de hotéis está trabalhando neste conceito também (HOTEL A).

Ainda de acordo com as práticas sustentáveis informadas pelos próprios entrevistados, o hotel B, por ser um empreendimento mais atual e moderno possui algumas vantagens com relação à economia de energia, devido as tecnologias já implantadas. O entrevistado do hotel C também deixa claro a importância de manter sempre uma maior economia de custos, e mostra a realidade vivida por ele, pois essas ações não são adotadas pela preocupação com o meio ambiente, mas sim pela dimensão econômica da empresa.

[...] então a gente tenta o máximo reaproveitar tudo pra economizar, que o foco hoje é economia, até vou te dizer assim, vou te mentir se eu disser que o nosso programa é ambientalismo, na verdade é redução de custo. Então a gestão ambiental pra nós é mais em economia, não é que vai afetar alguma coisa no ambiente [...] (HOTEL B).

Dessa forma fica evidente que, as práticas que mais prevalecem nos hotéis são aquelas relacionadas à redução de custos, ou seja, práticas simples e que são motivadas

principalmente pelo benefício financeiro, dessa forma, fortalece-se o estudo de Almeida e Freitas (2010), onde os estabelecimentos de hospedagem, apesar de praticarem ações em benefício ao meio ambiente, tem como alvo principal a diminuição das despesas em decorrência da poupança de recursos.

A respondente do hotel E, embora seja formada em direito, mostra-se mais preocupada e espantada com as questões ambientais do que os outros respondentes. Ela cita três práticas que acha relevante em sua administração; a primeira seria a lavanderia industrial, programada para realizar todo o processo de lavagem, tanto na dosagem certa de produtos, quanto na reutilização da água, para que não haja desperdícios; a segunda seria uma pessoa relacionada pela manutenção para identificar e evitar vazamentos de água; e a terceira seria a utilização de aquecedores a gás.

[...] o nosso aquecedor é a gás, não usa energia elétrica Toda a água quente do hotel é com gás (HOTEL E).

De acordo com o exposto, vimos que, ainda há um grande desconhecimento por parte dos gestores com relação aos meios sustentáveis em uma organização, pois os aquecedores a gás poluem muito mais o ambiente do que os tradicionais aquecedores elétricos.

No hotel E, que possui o menor número de quartos de todos os pesquisados, foi verificado que possuem cartão corta corrente em todos os quartos

[...] então o apartamento só acende a luz com aquele cartão, ou seja, quando o cliente está dentro do apartamento, o cliente recebe o cartão, e a energia do apartamento só é acionada com aquele cartão, se ele sai todas as luzes e tomadas se desligam. (HOTEL F).

Com relação a implementação das práticas, foi perguntado aos respondentes se possuíam algum plano ou projeto para o futuro, apenas o Hotel A possui um projeto relacionado a construção de uma usina com painéis solares, para sustentação total na parte de energia num processo de dois a três anos, o entrevistado também enfatizou a necessidade de se obter um programa de gestão ambiental antes de desenvolver e implementar o projeto.

As palavras *custos*, *economia* e *reduzir* comprovam que, em um primeiro momento, as empresas são motivadas a utilização das práticas pelo impacto positivo que ocorre na redução dos custos, principalmente com energia e água, e também pela maior economia de produtos.

Tanto os custos, no caso que tá, a luz tá ficando mais cara, a empresa, ela tá se voltando mais pra reduzir os custos de tudo pra não impactar no valor final direto para o hóspede (HOTEL C).

A palavra *natureza* revela que, mesmo que a preocupação com a parte ambiental não seja o objetivo predominante, ela está presente em grande parte das organizações, ficou visível que os empreendimentos possuem certo conhecimento sobre os impactos negativos, e problemas acarretados ao meio natural e que somos responsáveis na busca de soluções.

[...] não sei te dizer fatores, mas seria uma conscientização nossa mesmo, assim, minha de administração, entende, de olhar todos os dias elas ensacando, gastando 20 sacos, tem um custo, e tem a preocupação [...] (HOTEL E).

A fala de um dos entrevistados mostra claramente que a empresa possui uma sensibilização quanto aos problemas ambientais, pois, preocupa-se com a quantidade de resíduos gerados e com seu descarte, fazendo a separação do lixo, principalmente do plástico, para facilitar o trabalho dos catadores, contribuindo não só com a natureza, mas com a sociedade.

4.3.2 Benefícios percebidos

Outro fator analisado entre os respondentes, buscou identificar os benefícios atingidos com relação a utilização de práticas sustentáveis.

Outra questão importante seria o de fazer o que é certo, diante das palavras *politicamente e correto*, revelando que as preocupações com o pilar ambiental mesmo que ainda de maneira simples e parcial, estão cada vez mais se inserindo às estratégias das empresas, principalmente pela influência positiva que essas práticas produzem no desempenho da organização.

[...] o primeiro é um benefício de fazer o politicamente correto, mas convencidos que esse politicamente correto vai por um lado diminuir os custos do próprio grupo em energia e segundo melhorar as condições do meio ambiente, não sei se pra nós já, mas com certeza pra nossa geração de filhos e netos, isso é um convicção que nós temos (HOTEL A).

Quando perguntado aos entrevistados se eles indicariam a adoção de práticas sustentáveis a outros hotéis, eles revelaram que sem dúvidas, recomendariam não só a outros hotéis, como também à todas as empresas.

[...] eu acho que é uma responsabilidade social de todos os hotéis sérios, em poder transitar esse caminho daqui pra frente (HOTEL A).

Hoje em dia, como está voltado mais a questão do meio ambiente acho que seria interessante não só os outros hotéis mais também em todos os estabelecimentos, ter mais essa adoção dessa prática, visando num melhor ambiente pra todo mundo, poder trabalhar e conviver (HOTEL C).

Eu indicaria, eu acho que é uma questão, eu em particular gosto e acho que é uma questão que vai beneficiar todo mundo, tanta coisa, pega hoje que a gente tá enfrentando vários problemas, a nossa cidade é beneficiada não tem rio, mas teve problemas agora com as chuvas, eu vi reportagem das pessoas reclamando dos bueiros entupidos, e porque que entope, tu não joga mas como eu te disse o teu vizinho joga lixo (HOTEL E).

Foi identificado também a importância das práticas na busca pela sensibilização por parte não só dos hotéis, mas pela própria comunidade, pois, vê-se a necessidade de se buscar soluções para os tantos problemas enfrentados hoje.

4.4 OBSTÁCULOS ENFRENTADOS NA INTRODUÇÃO DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

Mediante o exposto, viu-se a necessidade de se pesquisar também quais os principais obstáculos enfrentados pelos hotéis na implementação de tais práticas, visto que se encontram de maneira ainda muito introdutória.

Figura 5 – Síntese das entrevistas – dificuldades enfrentadas



Fonte: dados primários

As palavras com maior destaque foram: *hóspede*, *conscientização* e *cidade*. Os hotéis revelam que o principal empecilho na implementação de tais práticas, são os próprios clientes, como relata um dos entrevistados, pois os hóspedes em sua maioria chegam a utilizar mais de uma toalha por dia.

Eu acho que realmente a questão do hóspede, sabe, porque assim, é a questão ser humano, os funcionários tu ainda vai conduzindo, mas o hóspede não tem muito essa preocupação entendeu!? se gastou dez toalhas no dia, uma coisa meio tipo assim, to pagando [...] (HOTEL E).

Dessa forma, a falta de *conscientização* por parte dos indivíduos torna a implementação das práticas muito mais difícil, ocorrendo também pela falta de conhecimento e de informação sobre o tema, tanto dos funcionários, quanto dos hóspedes, sendo um problema extremamente evidente.

Veja bem, talvez o desconhecimento de que o desenvolvimento possa ser lento mas é mais saudável (HOTEL D).

Eu acho que todos nós deveríamos primeiro participar de algum encontro ou de algum evento pra ter a real situação do que é a sustentabilidade, e com certeza depois desse conhecimento real, eu acredito que ai sim, não só o hotel como a comunidade e todas as empresas possam fazer melhor (HOTEL F).

Outra dificuldade enfrentada na adoção de práticas sustentáveis é demonstrada na palavra *cidade*, pois os respondentes relatam que a situação precária do nosso município atrapalha quando relacionado as questões ambientais, onde não existe qualquer incentivo por parte do poder público. Um dos entrevistados relata o problema enfrentado quanto a falta de lixeiras na principal rua da cidade onde localiza-se o hotel.

[...] nós não temos lixeiras na cidade, se passarmos aqui pela rua, que é a principal rua da cidade, durante a noite, todo o lixo é colocado na calçada [...] (HOTEL F)

A falta de uma coleta seletiva na cidade também é referida pelos entrevistados, que mostram sua preocupação quanto ao descarte correto dos resíduos, e relatam a dificuldade em poder destinar o lixo para o lugar correto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo verificar as práticas utilizadas pelos empreendimentos hoteleiros em Sant'Ana do Livramento, identificando os fatores incentivadores, benefícios percebidos e obstáculos enfrentados na implementação das práticas.

Foi verificado que nenhum dos hotéis possui qualquer sistema de gestão ambiental, sendo que a maioria das práticas implementadas referem-se principalmente na redução de energia e água. De forma ainda inicial, poucas são as práticas utilizadas em todos os hotéis pesquisados, e as que necessitam de maior investimento não foram encontradas.

O fator que mais incentivou na adoção de tais práticas evidenciado em todos os hotéis foi sem dúvida alguma a redução de custos, dentre os benefícios percebidos além da diminuição das despesas e da imagem positiva gerada para a empresa, verifica-se também vantagens para o meio ambiente, pois os respondentes mostram-se preocupados com todas as dificuldades vivenciadas nos últimos anos.

Ficou visível que a conscientização sobre os problemas ambientais por parte dos respondentes existe, mas ainda há muito desconhecimento sobre o assunto, pois a maioria dos respondentes relataram ainda não conhecer a ISO 14000, mostrando que eles ainda não estão preparados para colaborar de forma mais eficiente e de abranger de forma mais profunda o emprego de práticas sustentáveis.

Com relação as dificuldades enfrentadas na implementação das práticas, foi visto que, na visão dos gestores, o hóspede é o principal empecilho na utilização das mesmas, seguido pela falta de conscientização e da própria cidade que ainda impossibilita o avanço da gestão ambiental.

Como fatores limitadores deste estudo verifica-se a carência de práticas mais avançadas com relação a gestão ambiental e também a pouca disponibilidade de tempo dos entrevistados, no qual alongou o período de coleta de dados, possibilitando um curto período na análise dos resultados.

Sugere-se que para estudos futuros, sejam considerados não só a visão dos gestores, como também dos colaboradores e dos próprios hóspedes dos hotéis, recomenda-se também considerar não só o pilar ambiental, com nesta pesquisa, mas também o pilar econômico e social dessas empresas.

REFERÊNCIAS

ALIGLERI, Lilian; ALIGLERI, Luiz Antonio; KRUGLIANSKAS, Isak. **Gestão socioambiental**: responsabilidade e sustentabilidade do negócio. São Paulo: Atlas, 2009.

ALMEIDA, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ALMEIDA, Georgia Maria Manguiera; FREITAS, André Luís Policani. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia, 22 (2): 405-417, agosto 2010.

AMAZONAS, Iuri Tavares. **Gestão ambiental na hotelaria**: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas nos hotéis de João Pessoa - PB. Dissertação (Programa Regional de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente - PRODEMA) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial**: conceitos, modelos e instrumentos. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

BARBIERI, José Carlos; CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável**: da teoria à prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

BARBOSA, Gisele Silva. O Desafio do Desenvolvimento Sustentável. **Revista Visões 4ª Edição**. Rio de Janeiro, v. 1, nº 4, janeiro/junho 2008.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CMMAD – Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. **Nosso futuro comum**. 2. ed. Tradução de Our Common Future. 1ª ed. 1988. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1991.

DAROIT, Dorian. **Melhores práticas ambientais em empresas do Rio Grande do Sul**. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

- DENZIN, Norman K; LINCOLN, Yvonna S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Tradução Sandra Regina Netz. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ELKINGTON, John. **Canibais com garfo e faca**. Tradução de Patricia Martins Ramalho. São Paulo: MAKRON Books, 2001.
- ENDERS, Wayne Thomas; SILVA, Leilianne Michelle Trindade; SILVA, Marcos Paulo. **Gestão ambiental e desempenho organizacional: um estudo de suas relações no setor hoteleiro**. Anpad. Salvador, setembro de 2006.
- FELIX, Vagner de Souza; SANTOS, Joel Silva. **Gestão ambiental e sustentabilidade: um estudo de casos múltiplos no setor hoteleiro de João Pessoa/PB**. **Revista eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**. v. 10, nº 10, p. 2185-2197, janeiro/abril 2013.
- GIESTA, Lílian Caporlândia. **Educação ambiental e sistema de gestão ambiental em empresas**. Tese (Programa de Pós-Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.
- HOFFMANN, Valmir Emil; VIEIRA, Elenara Vieira. **Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos hoteleiros: aplicação de um modelo**. IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Universidade de Caxias do Sul – RS, 7 e 8 de julho de 2006.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Indicadores de Desenvolvimento Sustentável: Brasil 2010**. Estudos e Pesquisas Informação geográfica n. 7. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/geociencias/recursosnaturais/ids/ids2010.pdf>>. Acesso em: 05 de abril de 2015.

MADRUGA, Sérgio Rossi. **Estágio de maturidade da responsabilidade social corporativa e o desempenho econômico-financeiro**: estudo em empresas brasileiras. Tese (Programa de Pós-Graduação em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

MALTA, Maria Claudia Mancuelho; MARIANI, Milton Augusto Pasquotto. Estudo de Caso da Sustentabilidade Aplicada na Gestão dos Hotéis de Campo Grande, MS. **Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica**, v. 15, nº 01, p. 112-129, janeiro/abril 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas 2009.

MOREIRA, Maria Suely. **Estratégia e implantação do sistema de gestão ambiental**: modelo ISO 14000. 3. ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda., 2006.

NASCIMENTO, Luiz Felipe. **Gestão ambiental e sustentabilidade**. UFSC: CAPES: UAB, 2012. 148p.

SACHS, Ignacy. **Estratégias de transição para o século XXI**. Desenvolvimento e meio ambiente. Tradução Magda Lopes. São Paulo: Studio Nobel, Fundação do desenvolvimento administrativo, 1993.

SILVA, Graziella Rodrigues. A Importância da Gestão Ambiental na Atividade Turística: o caso do Hotel Buhler. Goiânia. **Revista Especialize On-Line IPOG**. 5. ed. nº 05, v. 01/2013, julho de 2013.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

Perfil do respondente
1.Nome da empresa:
2.Responsável pelas informações:
3.Cargo atual:
4.Tempo de atuação na empresa:
5.Tempo de atuação no setor:
6.Quais suas funções:
7.Sexo/Idade:
8.Formação:
9.Telefone:
10.Email:
Caracterização da Empresa
1.Tempo de existência da empresa:
2.Número de funcionários:
3.Número de quartos:
4.Número de leitos:
5.Possui restaurante:
7.Pertence a uma rede hoteleira? Caso sim, qual?

- 1) Na sua opinião qual o significado de sustentabilidade e gestão ambiental?

- 2) A empresa possui um setor específico ou uma pessoa responsável por contribuir com as questões ambientais?

- 3) Quais destas práticas são adotadas no hotel?
 - a. Lâmpadas de baixo consumo
 - b. Sensores de presença
 - c. Televisores com baixo consumo
 - d. Ar condicionados de baixo consumo
 - e. Utiliza torneiras inteligentes
 - f. Redução na troca de toalhas
 - g. Aquecimento de água por placas solares
 - h. Uso de Energia Eólica
 - i. Sistema de captação de água da chuva
 - j. Materiais de limpeza biodegradáveis
 - k. Uso de produtos reciclados
 - l. Doação de bens duráveis
 - m. Separação do lixo
 - n. Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha
 - o. Busca fornecedores locais
 - p. Incentivo a ideias sustentáveis dos colaboradores

- q. () Treinamento com os colaboradores sobre sustentabilidade
- r. () Expressa aos hóspedes sua preocupação ambiental
- s. Outras:

- 4) Você acredita que a adoção de práticas sustentáveis por parte do hotel poderá trazer benefícios? Quais?
- 5) Quais fatores induziram a empresa a aderir essas práticas?
- 6) Quais os principais obstáculos que a empresa enfrenta ao introduzir tais práticas?
- 7) Você indicaria a adoção de práticas sustentáveis a outros hotéis? Por quê?
- 8) A empresa cumpre com a legislação ambiental? Por quê?
- 9) O empreendimento possui algum sistema de gestão ambiental?
- 10) A empresa tem conhecimento da certificação ambiental segundo as normas da série ISO 14000? Tem interesse em possuir uma certificação ambiental?
- 11) Quais as principais dificuldades enfrentadas pela empresa no processo de implementação das normas e sistemas de gestão ambiental?
- 12) Você identificou algum interesse ou iniciativa por parte dos colaboradores em cooperar na busca de soluções dos problemas ambientais?
- 13) A empresa possui algum plano ou projetos para o futuro?
- 14) Após a introdução de práticas sustentáveis ou de sistemas de gestão ambiental, você percebeu alguma vantagem para a empresa ou para a região em que ela está inserida?