

**Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade**

**PERCEPÇÃO DA GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO**

**PERCEPTION OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT IN THE HOTEL SECTOR**

Ana Paula Fleig Saidelles, Viviana Silveira Marinho, André Carlos Cruz Copetti, Beatriz Stoll Moraes  
e Rosana Maria Kirchner

**RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo conhecer a situação da gestão ambiental aplicada no ramo hoteleiro do município de São Gabriel, RS. Para este estudo foi realizada uma pesquisa caracterizada como: quantitativa, descritiva, exploratória. A aplicação do questionário foi realizada durante 2014, contemplando 85% das empresas. Verificou-se que 67% dos administradores do ramo possuem apenas ensino médio completo, mas em sua grande maioria, com bastante experiência na função que desempenha. A maior parte das empresas hoteleiras do município caracteriza-se como empresas de pequeno porte e de administração familiar. Quanto aos danos ambientais, foi possível constatar que 50% dos entrevistados acreditam que hotéis podem vir a causar algum tipo de dano ambiental; contudo, 75% das empresas afirmaram desenvolver alguma ação ambiental. Foi possível observar que, nas empresas que não aplicam alguma forma de gestão ambiental não houve interesse em adotar este tipo de ações, visto que ainda não há exigências legais de obrigatoriedade. Espera-se que este trabalho contribua, junto aos empresários e trabalhadores do ramo, com informações e conscientização de quão importante é conhecer as possíveis melhorias que podem ser realizadas através da aplicação de ferramentas de gestão ambiental.

**Palavras-chave:** Gestão Ambiental, hotelaria, danos ambientais.

**ABSTRACT**

This work has as its objective to know the situation of the environmental management applied at the hotel field in the city of São Gabriel, RS. For this study, was realized a research characterized as: quantitative, describable, explainable. The questionnaire application was realized during 2014, contemplating 85% of the companies. It was verified that 67% of the administrators of the field have only completed high school, but in the bigger part with a lot of experience at the position they occupy. The majority of the hotel companies in the city are characterized as small-sized company and familiar administration. When it comes to the environmental damage, it was possible to see that 50% of the interviewed believe that hotels can cause some sort of environmental damage; to compensate, 75% of the enterprises affirm to develop any kind of environmental action. It was possible to observe that in the companies where none environmental action is applied, there wasn't interest to adopt these kind of practices having in mind that there isn't any mandatory laws for it. It's hoped that this paper contribute to the entrepreneurs and works of the field, with information and awareness of how important it is to know the possible improvements which can be realized through the application of tools of environmental management.

**Keywords:** Environmental management, hotel sector, environmental damages.

## INTRODUÇÃO

Atualmente com a escassez de recursos naturais e mudanças climáticas, algumas empresas passaram a adotar novos desafios, tais como gerenciar e controlar seus resíduos. Uma das razões que levam as empresas a buscar essas práticas ambientais pode ser destacada como o reconhecimento no Marketing ecológico (SANTOS et al, 2005). Empresas, das mais variadas atividades econômicas, estão aplicando conceitos com enfoque na gestão ambiental, tanto na área de produção de bens quanto no setor de prestação de serviços (GONÇALVES, 2004).

Segundo Barbieri (2011), o conceito de administração ou gestão do meio ambiente é entendido como diretrizes e atividades administrativas e operacionais (planejamento, direção, controle, alocação de recursos, entre outras); tem por objetivo obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo, eliminando ou compensando os danos causados pela ação do homem ou até mesmo os evitando.

Andrade et al. (2000) comentam que a gestão ambiental no ramo hoteleiro, vem evoluindo nos últimos anos, e o setor, vem adotando uma visão holística do mercado. Estes estão percebendo que tudo está interligado, e que todos precisam ser autossustentáveis. 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 (COSTA, 2004).

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, isto trará vantagens competitivas, além de evitar problemas com a fiscalização ou com a legislação.

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

## METODOLOGIA

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

Aceitaram participar voluntariamente da pesquisa duas (2) pousadas e dez (10) hotéis, os quais representam 85% dos hotéis do município de São Gabriel. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário criado pelos autores, composto por oito (8) perguntas 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.

## RESULTADO E DISCUSSÕES

Inicialmente, foram analisados os dados sócio-demográficos dos participantes (12 entrevistados) da pesquisa. Destes 75% dos entrevistados eram do sexo feminino e 25% do sexo masculino. A idade dos participantes da pesquisa variou entre 22 e 75 anos. Entretanto aproximadamente 65% destes apresentam idade entre 22 e 43 anos.

Quanto ao nível de escolaridade dos entrevistados, foi observado que a grande maioria (66,67%) possui ensino médio, seguido por 25% que possuem ensino superior incompleto e

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

Foram observados que 75% as empresas hoteleiras do município são dominadas por empresas de pequenos porte e familiares, apresentando de 6 a 40 unidades habitacionais (UHs), que se desenvolveram juntamente com o setor do turismo local. Cooper, et al. (2002), apenas 8,33% pertence a uma rede de hotéis, 16,66% são hotéis maiores, com 130 UHs cada um, e os demais 75%, são a grande maioria, e pertencem a rede familiar. Identificou-se que 50% dos hotéis ou pousadas apresentam mais de metade da ocupação anual.

Os entrevistados identificaram que o mês com maior número de hóspedes nos hotéis ou pousada no município é o mês de janeiro. No entanto, conforme os dados apresentados no 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.

A segunda parte do questionário era composta de questões, sobre a gestão ambiental do empreendimento. Pela opinião dos entrevistados exatamente a metade (50%) acreditam causar algum dano ambiental e a outra metade não acreditam que possam causar algum dano.

Quando questionado quando o conhecimento de empresas do ramo hoteleiro que realizem programas ou ações ambientais 8,33% dos entrevistados, responderam que conhecem.

Das 12 empresas entrevistadas a maioria (75%) delas afirmam desenvolver ações ambientais. Na Tabela 1 estão descritas as ações ambientais desenvolvidas nos hotéis. Pode ser observado que 33,33% das empresas afirmam desenvolver mais de uma ação ambiental, 41,66% declaram desenvolver pelo menos uma (01) e 25% afirmam não desenvolver nenhuma das ações ambientais citadas.

TABELA 1 - 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					X
J					
L	X			X	

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

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 et al (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.

Quando questionados sobre conhecer o destino dos resíduos gerados 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. Foi salientado em duas empresas (16,66%) que possuem restaurante em anexo, que o óleo de cozinha é recolhido por uma empresa terceirizada.

Todos os entrevistados (100%) afirmaram conhecer os resíduos produzidos nos hotéis ou pousadas, no entanto, subdividiram-se em três grupos onde: 8,33% que dizem produzir lixo orgânico e lixo inorgânico, 33,33% somente lixo inorgânico, e 58,34% que afirmam produzir lixo orgânico, inorgânico e também produzem lixo tóxico. A respeito dos resíduos tóxicos, dois hotéis (16,66%) declararam ter a preocupação com o destino das pilhas jogadas no lixo comum.

Dos entrevistados pequena parte (25%) possuem informativos nas unidades habitacionais, dando aos hóspedes a opção de troca de toalhas e roupas de cama. No entanto 33,33% dos participantes responderam que as toalhas são trocadas diariamente, mas que os lençóis permanecem por 2 pernoite.

A respeito da economia dos recursos naturais, 41,66% dos estabelecimentos possuem lembretes nas unidades habitacionais, solicitando aos clientes a economia dos mesmos. 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.

## CONCLUSÕES

Conclui-se que nos hotéis do município de São Gabriel há pouco interesse em se obter conhecimento a respeito do assunto (gestão ambiental) e menor ainda é o interesse da rede hoteleira em mudanças, voltadas a preocupações ambientais.

Observa-se a importância da educação ambiental, ampliando a 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 e no tratamento de resíduos produzidos por suas empresas.

Com isso percebe-se a falta de informação a cerca do assunto gestão ambiental, para a comunidade local. 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, entre outras.

Espera-se que o presente trabalho contribua, junto aos empresários e trabalhadores do ramo, com informações e conscientização de quão importante é conhecer as possíveis melhorias que podem ser realizadas para evitar danos ao meio ambiente.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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: Saraiva, 2011.

COSTA, S. S. **Lixo mínimo: uma proposta ecológica para hotelaria.** Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

COOPER, C.; et al. **Turismo, Princípios e Prática.** Porto Alegre: Bookman, 2002.

GONÇALVES, L. C. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem.** São Paulo: Aleph, 2004. <http://www.bancodecapacitores.com/economia-que-um-banco-de-capacitores-pode-trazer.html> Acesso: 11nov 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](http://cont.aedb.br/seget/artigos06/631_SEGeT.pdf), Acesso em: 21 set 2014.

**Site da Prefeitura Municipal de São Gabriel- RS.** Disponível em: <http://www.saogabriel.rs.gov.br/2013/conheca/turismo.html>, acesso em: 15 out 2014