

**Universidade do Grande Rio “PROFESSOR JOSÉ DE SOUZA HERDY”**

**UNIGRANRIO**

**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

**Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA**

**Curso de Mestrado em Administração**

**FÁBIO VINICIUS DE ARAUJO PASSOS**

**UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL PARA HOTÉIS – ESTUDO DOS  
HOTÉIS TRÊS ESTRELAS INDEPENDENTES NA ZONA SUL DO  
MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RJ**

**RIO DE JANEIRO**

**MARÇO/2017**

**FÁBIO VINICIUS DE ARAUJO PASSOS**

**SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL PARA O SETOR HOTELEIRO**

Projeto de pesquisa apresentado à Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy” como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Administração.

Área de concentração:

Gestão Organizacional

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Maria Cristina Fogliatti de Sinay

**RIO DE JANEIRO**

**MARÇO/2017**

Fábio Vinícius de Araujo Passos

“Um sistema de gestão ambiental para hotéis - Estudos dos hotéis três estrelas independentes na zona sul do município do Rio de Janeiro - RJ”

Dissertação apresentada à Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”, como parte dos requisitos parciais para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Área de Concentração: Gestão em Estratégia, Governança e Conhecimento.

Aprovado em 30 de maio de 2017.

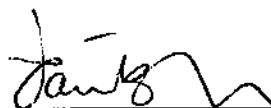
Banca Examinadora



Maria Cristina Fogliatti de Sinay  
Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO



Prof.ª Dr.ª Deborah Moraes Zouain  
Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO



Prof.ª Dr.ª Vânia Barcellos Gouvêa Campos  
Instituto Militar de Engenharia - IME-RJ

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu Pai, minha Mãe pelo apoio incondicional, minha Esposa Vanessa que sempre está perto do coração mesmo quando está longe do alcance das minhas mãos, minha dedicada Professora Orientadora pela excelência da sua orientação, acompanhamento e interesse demonstrado nesta caminhada e a todos os meus amigos e a meus familiares.

## AGRADECIMENTOS

A minha esposa Vanessa, minha  
Família e aos meus Amigos.

## EPÍGRAFE

“Não é o mais forte da espécie que sobrevive, nem o mais inteligente, mas o mais receptivo às mudanças”. – Charles Darwin

## RESUMO

O setor hoteleiro é essencial para, junto ao sistemas de transporte, aos serviços de alimentação e ao atrativo turístico, viabilizar o desenvolvimento do turismo em qualquer lugar. Como é paradigma deste século, pretende-se desenvolver um turismo sustentável, ou seja, aquele que atende as necessidades atuais dos turistas e das regiões turísticas e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o futuro. Assim sendo, a atividade hoteleira também deve ser ambientalmente sustentável e para alcançar esta meta se faz necessário gerir esta atividade por meio de um sistema de gestão ambiental, entendido este como parte do sistema de gestão global de uma organização que inclui todas as suas características visando um desempenho ambiental satisfatório. Uma revisão da literatura técnica sobre o assunto mostrou que são poucos os trabalhos científicos que se destinam a estudar esse sistema caracterizando, assim, uma lacuna a ser explorada. Os objetivos desta dissertação são propor um Sistema de Gestão Ambiental para o setor hoteleiro seguindo as diretrizes da norma internacional ISO 14001 e também desenvolver estudos de campo na tentativa de caracterizar o distanciamento da gestão atualmente aplicada pelo setor com o Sistema de Gestão Ambiental proposto. A primeira parte do objetivo, por sua característica teórica, se apoia em uma metodologia documental e descritiva, enquanto os casos analisados tem natureza quali-quantitativa. Como resultados obtidos desta dissertação tem-se um Sistema de Gestão Ambiental amplamente aplicável e a confirmação de que os hotéis estudados, localizados no Rio de Janeiro, 3 estrelas e independentes ainda precisam desenhar políticas, planos e programas ambientais que incluam o meio antrópico para alcançar a sustentabilidade ambiental da hotelaria.

Palavras-chave: Sistema de Gestão Ambiental; Hotéis; Hotelaria.

## **ABSTRACT**

The hotel industry is essential for, together with transport systems, food services and the tourist attraction, to enable the development of tourism anywhere. As the paradigm of this century, it is intended to develop sustainable tourism, that is, that meets the current needs of tourists and tourist regions and at the same time protects and fosters opportunities for the future. Therefore, the hotel activity must also be environmentally sustainable and to achieve this goal it is necessary to manage this activity through an environmental management system, understood as part of the global management system of an organization that includes all Their characteristics for satisfactory environmental performance. A review of the technical literature on the subject has shown that few scientific works are designed to study this system, thus characterizing a gap to be explored. The objectives of this dissertation are to propose an Environmental Management System for the hotel industry following the guidelines of the international standard ISO 14001 and also to develop field studies in an attempt to characterize the distance of the management currently applied by the sector with the proposed Environmental Management System. The first part of the objective, by its theoretical characteristic, is based on a documentary and descriptive methodology, while the analyzed cases have a qualitative-quantitative nature. As results obtained from this dissertation we have a widely applicable Environmental Management System and the confirmation that the hotels studied, located in Rio de Janeiro, 3 stars and independent still need to design policies, plans and environmental programs that include the anthropic environment to achieve The environmental sustainability of the hotel industry.

Keywords: Environmental Management System; Hotels; Hospitality



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Sistema Hotel por Castelli, 2000	41
Figura 2 – Organograma de um meio de hospedagem	42
Figura 3 – Ciclo PDCA aplicado na Norma ISO 14004:1996	60
Figura 4 – Processo de Trabalho da ABNT para aprovação de uma norma	45
Figura 5 – Sistema de Gestão Ambiental Relacionado a um Modelo Empresarial	59

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

ABIO = ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGRICULTORES BIOLÓGICOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ABIH = ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS

ABNT = ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

ABRASEL = ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES

A&B = ALIMENTOS E BEBIDAS

ANSI = *AMERICAN NATIONAL STANDARD INSTITUTE*

BNDES = BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL

API = *AMERICAN PETROLEUM INSTITUTE*

BSI = *BRITISH STANDARD INSTITUTE*

CONAMA = CONSELHO NACIONAL DE MEIO AMBIENTE

CT = COMITÊ TÉCNICO

ECP = *ENVIRONMENTAL CHOICE PROGRAM*

EMAS = *ECO- MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME*

EMBRATUR = INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO

EPI = EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

FSC = *FOREST STEWARDSHIP COUNCIL*

GA = GESTÃO AMBIENTAL

GT = GRUPOS DE TRABALHO

IBD = INSTITUTO BIODINÂMICO

IBGE = INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

IHEI = *INTERNATIONAL HOTELS ENVIRONMENT INITIATIVE*

IH = INSTITUTO DE HOSPITALIDADE

INMETRO = INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA

ISO = *INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION*

MTur = MINISTÉRIO DO TURISMO

NBR = NORMA BRASILEIRA

OMS = ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

OMT = ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO

PCTS = PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL

PDCA = PLANEJAR, FAZER, CHECAR E AGIR

PIB = PRODUTO INTERNO BRUTO

PHN = PROGRAMA HÓSPEDES DA NATUREZA

PNRS = POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS

PNUMA = PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O MEIO AMBIENTE

PROCEL = PROGRAMA NACIONAL DE CONSERVAÇÃO DE ENERGIA

Riocepetur = CENTRO DE PESQUISAS E ESTUDOS APLICADOS AO  
TURISMO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

RIOTUR = EMPRESA DE TURISMO DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

RSC = RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

SBClass = SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE  
HOSPEDAGEM

SC = SUBCOMITÊS

*SPELL = SCIENTIFIC PERIODICALS ELECTRONIC LIBRARY*

*SPSS = STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCE*

*STEP = STRATEGIES FOR TODAY'S ENVIRONMENTAL PARTNERSHIP*

SGA = SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

UH = UNIDADE HABITACIONAL

WNF = FUNDO MUNDIAL PARA A NATUREZA

WTTC = CONSELHO MUNDIAL DE VIAGENS E TURISMO

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
1.1 Contextualização	1
1.2 Objetivo e Composição da Dissertação	3
1.3 Metodologia	4
1.4 Delimitação	5
1.5 Relevância	6
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>3 HOTELARIA</b>	<b>17</b>
3.1 Origem, Desenvolvimento e Conceitos de Hotelaria	17
3.2 Classificação	20
3.3 Sustentabilidade Ambiental do Setor Hoteleiro	24
3.4 Setores / Atividades / Impactos Ambientais Negativos	25
3.4.1 Recepção	27
3.4.2 Governança	28
3.4.3 Administrativo-Financeiro	29
3.4.4 Alimentos e Bebidas - A&B	29
3.4.5 Almoxarifado	32
3.4.6 Manutenção	33
3.4.7 Segurança Patrimonial	34
<b>4 METODOLOGIA</b>	<b>50</b>
<b>5 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL</b>	<b>34</b>
5.1 Origem, Conceito e Desenvolvimento da Gestão Ambiental	35
5.2 Modelos Tradicionais de Gestão Ambiental	38
5.2.1 ISO 14001	38
<b>6 O SGA PARA O SETOR HOTELEIRO</b>	<b>42</b>
6.1 Desenvolvimento, Divulgação e Aplicação da Política Ambiental da Empresa	42

6.2 Divisão da Área de Influência das Atividades a serem desenvolvidas em Setores Ambientalmente Homogêneos	43
6.3 Caracterização dos Componentes Ambientais Presentes	44
6.4 Estabelecimento de Indicadores Ambientais	44
6.5 Caracterização do Passivo Ambiental e sua recuperação	46
6.6 Programas Ambientais	46
6.7 Recuperação do Passivo Ambiental	48
6.8 Garantia da Melhoria Contínua do Desempenho Ambiental	48
6.9 Elaboração e Implementação de Planos de Contingências para Atendimento a Situações Emergenciais	49
<b>7 ESTUDO DE CASOS</b>	<b>57</b>
7.1 Pré-Teste	55
7.2 Apresentação de Questionário	56
7.3 Conclusões do Estudo de Casos	60
<b>8 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES</b>	<b>82</b>
<b>9 REFERÊNCIAS</b>	<b>84</b>
<b>10 APÊNDICE</b>	<b>91</b>

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo – (OMT, 2015), em 1950, existiam 25 milhões de turistas no mundo. Já em 2012, pela primeira vez esse número superou a marca de um bilhão de pessoas. Nesta ocasião, a OMT promoveu a campanha chamada “Um bilhão de turistas: um bilhão de oportunidades” incentivando os turistas a mudarem seus hábitos durante as viagens com a compra de produtos locais, respeito à cultura local, proteção do patrimônio turístico, uso consciente da energia elétrica e utilização de transporte público mostrando, assim, a preocupação com o Turismo Sustentável (OMT, 2012).

Em 2014, o número de turistas internacionais chegou à marca de 1,135 bilhão de turistas e as projeções de longo prazo da OMT preveem um aumento de 3,3% por ano entre 2010 e 2030 até alcançar a marca de 1,8 bilhão de turistas internacionais. Ainda segundo a OMT o setor de turismo respondia, em 2014, por 9% do Produto Interno Bruto – PIB mundial, gerando 1 de cada 11 empregos diretos e indiretos no mundo (OMT, 2015).

Segundo dados do Ministério do Turismo - MTur , 4,1 milhões de estrangeiros visitaram o Brasil no ano de 2003. Em 2012, esse número alcançou a marca, com um acréscimo de 4,5% em relação ao ano de 2011, de 5.433.354 estrangeiros visitando o país (MTur, 2013).

De acordo com as Estatísticas Bases do Turismo do MTur (2013) que contemplaram o período de 2000 a 2013, o Brasil recebeu em 2013 5,7 milhões de estrangeiros, classificando o país na 45ª colocação no ranking dos principais países receptores de turistas internacionais. No que diz respeito à Cidade do Rio de Janeiro, e segundo o Centro de Pesquisas e Estudos Aplicados ao Turismo da Cidade do Rio de Janeiro - Riocepetur (2015), 1,662 milhão de turistas estrangeiros visitaram esta cidade em 2013 representando uma participação de 28,6% da demanda internacional do Brasil.

Para Leal (2012), a atividade turística por si é consumidora de espaço e causadora de impactos ambientais negativos, devido, dentre outros aspectos, à expansão permanente de infraestruturas (construção de hotéis, restaurantes,

resorts, parques e áreas de estacionamento e de serviços de transportes), que afetam negativa e diretamente, o território e a biodiversidade local. Esses impactos negativos associados são os que levam a preocupação das atividades não serem sustentáveis.

A OMT (2003) define o Turismo Sustentável como aquela atividade que atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro.

Para dar suporte à atividade turística, o setor de hotelaria presta o serviço de hospedagem, serviço orientado para as necessidades básicas humanas, ampliado, porém, para suprir necessidades dimensionadas por expectativas individuais dos hóspedes. Trata-se de agente de apoio importante que, não raro, localiza-se ou beneficia-se de áreas naturais, devendo aderir a prática de sustentabilidade. Sob esta ótica, as ações praticadas por este setor precisam embasar-se na premissa do tripé da sustentabilidade, isto é, em princípios econômicos, ambientais e sociais (ELKINGTON, 2011).

Para atender ao enorme contingente de turistas e colaborar com a sustentabilidade da atividade de turismo, demais setores de apoio, como o hoteleiro, precisam ser geridos de forma a consumir racionalmente os recursos renováveis e não renováveis e dispor adequadamente seus resíduos enquanto satisfazem as necessidades dos turistas. Em outras palavras, os hotéis devem ser gerenciados tendo a boa saúde do ambiente e a responsabilidade social como objetivos principais. De acordo com Tachizawa (2004, p.24), “a gestão ambiental e a responsabilidade social, enfim, tornam-se importantes instrumentos gerenciais para capacitação e criação de condições de competitividade para as organizações, qualquer que seja o seu segmento econômico”.

Faz-se, então, necessário propor um Sistema de Gestão Ambiental para o setor hoteleiro seguindo os princípios ditados pela Norma ISO 14001 da Organização Internacional de Padronização - ISO, que define um SGA como parte de um sistema de gestão ambiental de uma organização utilizada para desenvolver e implementar sua política ambiental e para gerenciar seus aspectos ambientais.

Estes princípios incluem a proposta de ações que, se implementadas, tornam a atividade hoteleira ambientalmente sustentável.

Após proposto o mencionado sistema poder-se-á responder à pergunta que também norteia este trabalho que é: O Sistema de Gestão aplicado pelo setor hoteleiro no Brasil na atualidade é um sistema de gestão ambiental conforme definido pela ISO 14001?

## 1.2 OBJETIVO E COMPOSIÇÃO DA DISSERTAÇÃO

O objetivo geral desta pesquisa é propor um SGA para o setor hoteleiro à luz da ISO 14001 embasado no modelo apresentado por Fogliatti et al, 2011. Uma vez proposto este sistema serão desenvolvidos estudos da gestão em hotéis do país para verificar o distanciamento entre o ideal e o realmente aplicado.

Para alcançar estes objetivos se faz necessário:

Identificar os impactos ambientais provocados pelas atividades associadas ao setor hoteleiro;

Apresentar o Sistema de Gestão Ambiental com base no modelo de Fogliatti et al. (2011) descrevendo suas características e as etapas que o constituem;

Verificar os sistemas de gestão aplicados na atualidade pelo setor hoteleiro brasileiro por meio de pesquisa de campo;

Descrever as ações necessárias de serem implementadas para tornar esses sistemas de gestão em Sistemas de Gestão Ambiental;

Avaliar o tipo de gestão efetivamente aplicado pelo Setor Hoteleiro.

Esta Dissertação está dividida em oito capítulos e uma apêndica conforme apresentados a seguir:

Capítulo 1 – **Introdução:** contendo a contextualização, a questão de pesquisa, o objetivo, a delimitação do tema, a relevância do mesmo, a metodologia e a composição da dissertação.

Capítulo 2 – **Referencial Teórico:** contendo artigos publicados em revistas científicas e anais de congressos que tratam de Gestão Hoteleira e de Sistema de Gestão Ambiental.

Capítulo 3 – **Hotelaria:** apresentação do setor de hotelaria no Brasil e do Rio de Janeiro em particular, incluindo conceitos, legislação vigente, atividades



associadas e os impactos negativos provocados no meio ambiente por essas atividades.

Capítulo 4 – **Metodologia:** no quarto capítulo são apresentadas as metodologias utilizadas nesta dissertação, tanto para a proposta teórica do SGA quanto para os estudos de casos.

Capítulo 5 – **Sistema de Gestão Ambiental:** conceituação, origem e desenvolvimento de SGA com a exposição de fatos que motivaram a sociedade a exigir das empresas a implantação de sistemas de gestão ambiental.

Capítulo 6 – **SGA para o Setor Hoteleiro:** apresentação da proposta para o setor hoteleiro com a descrição de cada uma das etapas que compõem este modelo de SGA.

Capítulo 7 – **Estudo de Casos:** desenvolvimento de um estudo de casos sobre a gestão do setor hoteleiro aplicada nos hotéis dos bairros da Zona Sul da Cidade do Rio de Janeiro, limitando a análise a hotéis três estrelas independentes.

Capítulo 8 – **Conclusões e Recomendações:** este último capítulo encerra a dissertação com a apresentação dos resultados e limitações metodológicas e com recomendações para desenvolvimento de pesquisas futuras sobre o tema.

Apêndice – consta do questionário desenvolvido para o estudo de casos.

### 1.3 METODOLOGIA

Esta dissertação está dividida em 2 partes: a 1ª, teórica/documental e descritiva, de onde resulta a proposta de um Sistema de Gestão Ambiental para o setor hoteleiro apoiado em estudo do referencial teórico apresentado no capítulo 2; a 2ª parte consiste do estudo da gestão realmente aplicada pelo setor hoteleiro para avaliar a gestão de hotéis independentes utilizando uma amostra não-probabilística por conveniência e acessibilidade que contém o conjunto de hotéis três estrelas localizados na Zona Sul do Município do Rio de Janeiro.

No estudo de casos foram utilizados dados primários com a aplicação de um questionário junto a gestores de hotéis e dados secundários obtidos nos websites dos hotéis e da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Rio de Janeiro - ABIH - RJ.

## **1.4 DELIMITAÇÃO**

A proposta teórica do SGA para o setor hoteleiro pode ser aplicada sem restrições. Já para o estudo de casos, hotéis independentes, aqueles que não fazem parte de grandes cadeias hoteleiras foram escolhidos como amostra por representarem um universo significativo de empresas de pequeno e médio porte limitados ainda a hotéis três estrelas, de acordo com dados apresentados pela Rede Brazil Hospitality Group – BHG 2015, os hotéis independentes representam 91% da indústria hoteleira brasileira e a maioria dos hotéis existentes no país (36%) é classificada como três estrelas seguido por hotéis quatro estrelas (33%), duas e uma estrela (23%) e por último os hotéis cinco estrelas (8%).

No que diz respeito à delimitação geográfica, o presente estudo restringiu-se a verificar os sistemas de gestão aplicados em hotéis da Zona Sul do Rio de Janeiro, em particular nos bairros de Copacabana, Ipanema e Flamengo por estes serem os bairros com o maior número de hotéis da Cidade do tipo estudado.

Justifica-se ainda o estudo dos hotéis independentes pois aqueles pertencentes a grandes cadeias hoteleiras como Accor, Marriott, Hilton, Windsor e outros já implementam um SGA em seus estabelecimentos. A Rede Hilton Worldwide informa em seu Relatório de Responsabilidade Social Corporativa – RSC 2013 – 2014 que renovou as certificações ISO 9001 para a gestão da qualidade e a ISO 14001 para a gestão ambiental em todo portfólio de hotéis da rede além da obtenção da certificação ISO 50001 relacionada a sistema de gestão de energia e a Rede Accor possui um programa de desenvolvimento sustentável chamado Planeta 21 com sete pilares estratégicos, vinte e um compromissos e vinte e uma metas para o fomento da hotelaria sustentável. Segundo a Política Ambiental 2015 da Rede Accor, desde 2004, todos os hotéis Ibis que em 2015 totalizam 420 hotéis em 18 países possuem a certificação ISO 14001, além de 40% de todos os hotéis não econômicos administrados pela Rede.

## **1.5 RELEVÂNCIA**

Esta pesquisa procura contribuir para o debate da aplicabilidade de sistemas de gestão ambiental em meios de hospedagem como prática para a diminuição dos impactos negativos da atividade na região onde o hotel está instalado, sendo que a

hotelaria, como uma das atividades que sustenta a atividade de turismo deve colaborar com os objetivos do turismo sustentável.

Para entender a relevância desta pesquisa no Brasil, inicialmente foi desenvolvida uma pesquisa bibliométrica na base de dados Scientific Periodicals Electronic Library - SPELL.

Embora tenha se revelado uma quantidade relativamente expressiva de artigos de natureza mais ampla e sobre a inclusão da gestão ambiental em diversas áreas, apenas doze artigos estavam diretamente relacionados à temática desta dissertação.

No que diz respeito aos estudos de caso não foram encontrados estudos no Rio de Janeiro, apenas estudos de caso no Nordeste - RN (1), no Sudeste - MG (1) e SP (1), na Região Sul – RS (1), SC (1) e PR (2) e um estudo de caso internacional em hotéis na Região do Caribe - (1). Os quatro artigos teóricos apresentam uma visão teórica e sistêmica sobre SGA e Hotelaria.

Estes artigos foram analisados, sistematizados, classificados segundo seu grau de contribuição a este estudo. Os artigos levantados nesta pesquisa são apresentados no próximo capítulo de forma pormenorizada.

## 2 – REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo será apresentado o estado da arte no que diz respeito à Gestão Hoteleira e Sistema de Gestão Ambiental no Brasil e no mundo.

Styles, Schoenberger e Galvez-Martos (2015) tiveram como objetivos principais sintetizar as melhores práticas sobre a gestão da água na indústria hoteleira europeia apresentando uma síntese de melhores práticas, indicadores e avaliações de desempenho utilizadas.

Os autores citam que existe uma disparidade entre o SGA planejado e as ações realizadas que constam nos relatórios de sustentabilidade dos hotéis após apresentarem análises estatísticas de fatores relacionados à eficiência dos recursos através de hotéis pertencentes ao Grupo Nórdico Scandic de Hotéis e relatam que ainda existe uma escassez de dados estatísticos sobre a utilização de recursos hídricos no turismo, em parte porque o uso turístico deste recurso é por muitas vezes incluído no uso da área urbana para fins estatísticos, informação esta também levantada pelos autores Tortella & Tirado (2011). Para estes, as melhores práticas no setor de hospedagem devem envolver a medição do uso de água em unidades habitacionais, cozinhas, lavanderias, banheiros públicos, áreas de piscina e tubulações, periódica inspeção de água usando equipamentos pelo menos a cada seis meses, especialmente nos vasos sanitários, descargas, torneiras e máquinas de lavar louça.

De acordo com o Grupo Nórdico Scandic de Hotéis (2011) que administra 41.000 quartos em 21 hotéis em 7 países (Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Finlândia, Noruega, Polônia e Suécia) houve uma redução de 25% no uso específico da água em todos os hotéis com a aferição dos equipamentos citados por Tortella & Tirado (2011) desde 1996. Como conclusão, este grupo afirma que as melhores práticas apresentadas são amplamente aplicáveis, porém podem exigir algum tempo para a sua implementação.

Bernardelli, Manguiera, Aguiar, Gallardo e Ruiz (2014) estudaram as práticas de gestão ambiental aplicadas em hotéis no Brasil com o objetivo de descobrir as ferramentas de gestão ambiental adotadas pelos gestores dos empreendimentos

hoteleiros apresentando os principais benefícios dessas ferramentas para a gestão hoteleira. Esses pesquisadores realizaram uma pesquisa bibliográfica utilizando como fontes de acesso, prioritariamente, o portal Web of Science e o Google Acadêmico além de empresas de consultoria na área hoteleira tais como: Jones Lant LaSalle's Hotels e Mapie. Estes autores apresentaram como atividades importantes a serem incluídas na gestão hoteleira para controle da mesma, o consumo de recursos naturais, como água e energia elétrica, a geração de resíduos, incluindo a emissão de efluentes e a produção de resíduos orgânicos e inorgânicos e a ocupação de espaços naturais e áreas que apresentam fragilidade ambiental em face dos ecossistemas locais, topografia, espécimes arbóreos, etc. Concluíram que, nos hotéis brasileiros, há pouca adesão a programas de Gestão Ambiental e que os gestores pouco vislumbram a questão ambiental como oportunidade de diferenciação no mercado ou como um elemento obrigatório nas agendas administrativa e operacionais dos estabelecimentos.

Corrêa, Corrêa, Peruchin, Ferrão e Guidoni (2014) estudaram a Sustentabilidade no Turismo a partir do Estudo da Gestão Ambiental em um Empreendimento Hoteleiro de médio porte com 74 unidades habitacionais na Região Sul do Brasil na Cidade de Pelotas, no Estado do Rio Grande do Sul. Estes autores aplicaram neste estabelecimento um questionário dividido em quatro categorias distintas e inter-relacionadas: (a) Percepção Ambiental; (b) Conhecimento sobre resíduos sólidos e do plano de gerenciamento; (c) geração, segregação e armazenamento dos resíduos no ambiente de trabalho; e (d) geração, segregação e armazenamento dos resíduos nas residências dos respondentes. Os autores prepararam e aplicaram, no estabelecimento escolhido para o estudo, um questionário a partir dos oito requisitos ambientais para um sistema de gestão de sustentabilidade de acordo com a NBR 15401 que são a preparação e atendimento a emergências ambientais, áreas naturais, flora e fauna, arquitetura e impactos da construção no local, paisagismo, emissões, resíduos sólidos, efluentes líquidos, emissões no ar (gases e ruído), eficiência energética, conservação e gestão do uso de água e seleção e uso de insumos. A NBR 15401 também aborda três requisitos na esfera econômica e seis requisitos na esfera sociocultural que não foram utilizados na pesquisa. Foi verificado que o estabelecimento aplicava poucas ações

sustentáveis, como a utilização de painéis solares para aquecimento de água. Quanto aos colaboradores dedicados ao manejo direto dos resíduos sólidos, esses não possuíam capacitação para tal função, segundo os pesquisadores.

Cardoso, Alves, Mondo e Costa (2013) analisaram a adoção de práticas ambientais em cinco pousadas localizadas no município de Urubici em Santa Catarina e os reflexos dessa adoção na imagem corporativa. Estes pesquisadores observaram que os meios de hospedagem que utilizam práticas ambientais o fazem por alguns dos três motivos a seguir: cumprimento da lei, redução de custos e consciência ecológica. Entretanto, no estudo desenvolvido, os autores verificaram que os gestores entrevistados não consideram a prática ambiental um de seus diferenciais, além de demonstrarem pouco entendimento sobre os impactos ambientais provocados por suas atividades. Como ponto positivo, os entrevistados mostraram preocupação a respeito da gestão dos resíduos sólidos e dos efluentes líquidos gerados por seus estabelecimentos e com relação à coleta seletiva do lixo. No caso sob análise, nenhuma das ações implementadas foi utilizada como forma de atrair clientes ou melhorar a imagem do hotel.

Souza e Laurino (2012) estudaram o processo de implantação do Programa Bem Receber no município de Foz do Iguaçu cujos objetivos são a elevação da qualidade profissional e a gestão sustentável de meios de hospedagem formais de acordo com o estabelecido na norma ABNT NBR 15401 - Meios de hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade. A pesquisa foi realizada em oito meios de hospedagem desta região com até 50 unidades habitacionais não pertencentes a redes hoteleiras. Para este trabalho, os pesquisadores aplicaram entrevistas nos representantes dos meios de hospedagem participantes do Programa entre os meses de junho de 2007 e março de 2008. Neste estudo, os pesquisadores realizaram uma verificação analítica da qualidade profissional e da gestão sustentável dos estabelecimentos. Os autores concluíram que mesmo sendo a implantação deste programa incipiente, há uma correlação positiva entre dita implantação e os benefícios conseguidos pelos empreendimentos participantes, destacando entre estes a redução de custos e a melhoria na gestão do consumo de energia elétrica e de água.

Han, Hsu e Sheu (2010) realizaram um estudo para verificar a intenção dos clientes do hotel em visitar um hotel verde. Para os autores, um hotel verde é uma propriedade que segue programas/práticas ecologicamente corretas (por exemplo, medidas de redução de água, de energia e de resíduos sólidos) para ajudar a proteger o planeta (GHA, 2008). Os hotéis verdes eventualmente trazem vários benefícios para a operação como reduções no consumo de energia e nos custos operacionais além da melhoria da imagem da empresa (APAT, 2002; Enz & Siguaw, 1999; GHA, 2008). Assim, os hotéis verdes se apresentam como um nicho de mercado crescente na indústria hoteleira atual (Manaktola & Jauhari, 2007). Como justificativa para o estudo, os autores apontam que estudos anteriores analisam gestão ambiental, estratégias relacionadas às políticas ambientais, preferências dos clientes e que poucos estudos tiveram como foco os processos de tomada de decisão dos clientes do hotel ao escolher um hotel verde para hospedagem. Este estudo fornece informações teóricas e gerenciais para compreender fatores que determinam as intenções de clientes para visitar um hotel verde. Como conclusão, os autores apontam que pouco se sabe sobre os processos de tomada de decisão dos clientes para visitar um hotel verde. Como sugestão, apontam que profissionais de marketing poderiam utilizar como estratégia de atração de atuais/potenciais clientes, em um hotel verde, o ambiente saudável deste tipo de hotel (ar fresco com um perfume natural, disponibilidade de alimentos orgânicos, ou toalhas de algodão e linhos, etc.). Finalmente, os autores afirmam que 30,3% dos entrevistados não têm certeza se já se hospedaram em um hotel verde. Diante disso, os autores acreditam que muitos clientes ainda não estão familiarizados com hotéis com práticas ambientais.

De acordo com Kirk (1995), 54% dos viajantes dos EUA querem se hospedar em um hotel cujos operadores mostrem preocupação com o meio ambiente. Assim, os profissionais de marketing em um hotel verde devem anunciar suas práticas ambientais (por exemplo, conservação de energia e água, doação de itens para caridade, etc) para clientes através de um plano de marketing já que estes esforços ajudarão aos consumidores conscientes no processo de decisões de reserva de hospedagem.

Sperb e Teixeira (2008) estudaram a prática da gestão ambiental em trinta pousadas da Ilha do Mel, no litoral do Estado do Paraná. Na pesquisa, as autoras identificaram o perfil dos empreendedores e suas motivações para a criação do negócio e analisaram as ações desenvolvidas por esses com relação à gestão ambiental. Também observaram que a energia utilizada é a energia elétrica da rede originada da concessionária, e que o uso de tecnologias consideradas limpas, como a solar, foi descontinuada pela falta de conhecimento, por problemas decorrentes da utilização, pelas dificuldades de manutenção e pelos efeitos da salinização que aceleram a deterioram os equipamentos. No que diz respeito aos resíduos sólidos, as autoras constataram que, apesar de muitos desses estabelecimentos realizarem uma seleção entre os resíduos orgânicos e recicláveis, nem sempre dão uma destinação apropriada aos mesmos e que o principal motivador para o tratamento dos resíduos é o incentivo econômico e não a preocupação ambiental. Em suas conclusões, as autoras verificaram que 80% dos empreendedores não nasceram na região e que as ações desenvolvidas na gestão ambiental desses empreendimentos ocorrem, em geral, pela adoção de práticas que parecem mais convenientes no momento, motivados principalmente por aspectos econômicos, voltados para o curto prazo e sem maiores preocupações com a preservação ambiental da Ilha do Mel.

Sann e Garabini (2008) estudaram a Gestão Ambiental de resíduos sólidos em meios de hospedagem em área rural apresentando uma visão sistêmica e normativa da importância do gerenciamento desses resíduos sólidos em nove meios de hospedagem na área rural do município de Caeté em Minas Gerais. As autoras verificaram os aspectos reguladores normativos e legais relativos ao meio ambiente nas esferas federal, regional e local e relataram que os meios de hospedagem, ao utilizarem produtos e insumos em largas escalas, ao lançar efluentes e resíduos, principalmente os sólidos provocam impactos negativos na região onde estão instalados. Explicitam ainda que o lixo sem tratamento adequado contamina e degrada o meio ambiente com implicações para os recursos e fatores ambientais e para a saúde pelos empreendimentos. No estudo é apresentada a Deliberação Normativa 429/2002 da EMBRATUR que estabelece requisitos mínimos para o bom desempenho empresarial e ambiental dos meios de hospedagem exigidos de acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem -



SBClass. As autoras apresentam a responsabilidade empresarial e ambiental dos meios de hospedagem de forma detalhada com relação aos tópicos do item saúde/higiene dessa deliberação relacionados ao tratamento dos resíduos sólidos que incluem o tratamento e separação de resíduos sólidos, um programa interno de treinamento de funcionários para a redução e produção de resíduos sólidos, a disposição de um local adequado para armazenamento dos resíduos separados dentre outros. Na conclusão, é ressaltada a ausência de objetivos específicos para adoção de programas para o desenvolvimento e controle ambiental do setor hoteleiro, no meio rural e do turismo no Plano Diretor de Caeté pontuando a necessidade do desenvolvimento de estratégias para o turismo e no meio rural a partir do mapeamento da cadeia produtiva do setor hoteleiro que movimenta 32% em relação ao total do lixo gerado na região reforçando a necessidade de adotar um gerenciamento de resíduos ambientalmente adequado.

Garabini (2006), desenvolve um trabalho teórico analisando a relação entre o meio ambiente e os meios de hospedagem à luz da abordagem sistêmica e de acordo com conceitos operacionais para a gestão ecologicamente correta de meios de hospedagem com ênfase no SGA. Ao analisar os fatores externos em relação à gestão empresarial, a autora apresenta o papel do Estado e seus dois tipos de regulação no que diz respeito aos fatores físicos (clima, solo, água, relevo, vegetação, rocha e minerais) considerando como primeiro aspecto a regulamentação e normatização e o segundo a quantificação e mensuração dos bens ambientais pela cobrança de seu uso, através de taxas além do papel da comunidade local, do mercado e dos fornecedores. Também é apresentada a experiência brasileira na inclusão da variável ambiental que passa a ser mais ativa em 2000, com dois grandes programas: o Programa Hóspedes da Natureza – PHN da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH e o Programa do Instituto de Hospitalidade - IH. O primeiro Programa de Certificação em Turismo Sustentável - PCTS foi desenvolvido, adequado, reestruturado e adaptado à realidade brasileira à partir do manual de práticas do *International Hotel Environment Initiative* - IHEI que possuía como diretrizes básicas o desenvolvimento de conceitos e técnicas de baixo custo para incentivar o Turismo Sustentável bem como ações de envolvimento do meio empresarial, da comunidade, poder público, fornecedores, funcionários e

hóspedes na produção mais limpo, uso de embalagens e produtos sustentáveis e promoção da gestão participativa. O segundo Programa do Instituto de Hospitalidade - IH tinha como objetivo a criação de uma norma com requisitos para a sustentabilidade dos Meios de Hospedagem. Para este pesquisador os meios de hospedagem representam um segmento que pertence a uma cadeia produtiva global, tecnológica e competitiva que enfrenta um processo de readaptação às atuais demandas sociais e ambientais e o turismo utiliza o sistema ambiental como suporte para o desenvolvimento de suas atividades.

Silva, Silva e Enders (2006) estudaram a Gestão ambiental e o desempenho hoteleiro no Pólo Costa das Dunas no Rio Grande do Norte. No estudo, os autores afirmam que a atividade hoteleira tanto pode agravar os problemas ambientais da região como pode ajudar na conservação das destinações, desde que se planejem e gerenciem suas atividades. Dentre as práticas ambientais analisadas destacaram o uso de lâmpadas econômicas, a redução na troca de toalhas e a coleta de material reciclável. O desempenho organizacional foi avaliado de acordo com os sete critérios de excelência no desempenho segundo o *Baldrige National Quality Program* (2001) quais sejam: liderança, planejamento estratégico, foco no mercado e cliente, informação e análise, foco nos recursos humanos, gestão de processos e resultados empresariais, além do desempenho global. Os autores concluíram que, de modo geral, a aplicação de práticas ambientais não é característica do setor hoteleiro da região já que dos 28 indicadores ambientais propostos pelos pesquisadores, apenas quatro se mostraram de uso frequente: três práticas relacionadas à redução do consumo de energia elétrica (uso de lâmpadas econômicas, aproveitamento da iluminação natural e uso de sistema elétrico eficiente) por influência do Programa Nacional de Conservação de Energia - PROCEL, que foi posto em vigor na época da coleta de dados e a prática de divulgação junto aos hóspedes, da preocupação do estabelecimento com o meio ambiente.

Cavalcanti e Alves (2006) analisaram estratégias sobre a gestão ambiental de resíduos sólidos e a origem da energia utilizada na rede hoteleira de Ouro Preto, no Estado de Minas Gerais através de entrevistas com os proprietários e gerentes de

setor e demais colaboradores como camareiras, recepcionistas, mensageiros e outros funcionários com responsabilidade ambiental em 64 empreendimentos na região. Os pesquisadores relatam que em 62% desses empreendimentos, utiliza-se somente energia elétrica e que não existe a intenção da utilização de nenhum outro tipo de energia alternativa (solar e gás). Como características principais de eficiência energética nos empreendimentos, foram enfatizados pelos entrevistados o uso de sensor de presença e a utilização de lâmpadas econômicas. Com relação à gestão dos mesmos, os pesquisadores constataram a falta de sistemas de gestão dos mesmos, informando ainda que a coleta de lixo em 90% dos hotéis pesquisados é realizada pela prefeitura e destes, somente 5% praticam a coleta seletiva. Além disso, foi constatado que nenhum empreendimento pesquisado possui um sistema formal de gestão ambiental. Os resultados da pesquisa apontaram que os empreendimentos pesquisados não reconhecem a gestão ambiental com o diferencial competitivo.

Gerondi (2005) apresenta em seu estudo quatro sistemas de gestão ambiental: o programa da ABIH: Hóspedes da Natureza que introduziu no Brasil o selo ambiental, o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - PNUMA responsável por catalisar a ação internacional e nacional para a proteção do meio ambiente no contexto do desenvolvimento sustentável, o Sistema Ambiental Autônomo ou programas desenvolvidos pelas cadeias hoteleiras e as Normas das séries ISO 9000 que visam a padronização da qualidade e 14000 que provém informações para a estruturação de um SGA. Este pesquisador realizou seu trabalho em alojamentos ecológicos da Serra do Japi /SP para verificar se esses adotavam as medidas propostas nos sistemas de gestão ambiental apresentados, verificando medidas que incluem uso racional de água, energia e gás, direcionamento dos resíduos para reciclagem e conscientização de funcionários e hóspedes quanto à preservação ambiental. Os resultados da pesquisa apontaram que 50% dos estabelecimentos praticam a coleta seletiva e 75% dos alojamentos não possuem informações sobre a importância da preservação do meio ambiente nem se mostram preocupados com os impactos negativos gerados por eles próprios.

Font (2002), examina os progressos realizados por entidades públicas e privadas internacionais no desenvolvimento de normas e métodos para a medição de uma gestão sustentável no turismo e hotelaria de acordo com processos internacionais. De acordo com Font (2001) não existe uma regulamentação sobre os critérios para que as empresas das áreas de turismo, hotelaria e ecoturismo se declarem sustentáveis. Sendo assim, algumas empresas do segmento se autodeclaram como sustentáveis, verdes, ambientalmente amigáveis ou *eco-friendly*. A partir dos anos 80, surgiram mais de 100 entidades que desenvolvem boas práticas de trabalho com qualidade, critérios, conteúdos e escopos variados que acabaram sendo ignoradas. Na falta de normas específicas para as áreas de turismo e hotelaria, diversas organizações deste setor aderiram às recomendações da ISO 14001 como o Center Parcs no Reino Unido e a *Eco Management and Audit Scheme* – EMAS. A indústria do turismo, entretanto, tem geralmente escolhido trabalhar com os seus próprios sistemas, com uma abordagem não tão rigorosa quanto as normas supracitadas (Synergy, 2000). O autor apresenta ainda uma linha do tempo com os principais fatos que marcaram a certificação ambiental do turismo no período entre 1985 e 2001 no mundo. Como conclusão, são apresentadas perspectivas para uma certificação em turismo e hotelaria de acreditação internacional seguindo normas acordadas e específicas do setor.

Observa-se que os estudos de caso aqui selecionados apresentaram características, vantagens e dificuldades de desenvolvimento e implantação de um SGA, assim como propostas de soluções para os problemas encontrados. Entre as características e vantagens apontadas nos diversos estudos, destacam-se a geração de economia e a redução de custos. Entre as dificuldades achadas, destacam-se a falta de conhecimento do empresariado sobre as questões ligadas ao meio ambiente.

De acordo com a análise dos autores acerca do assunto, estes concluíram que existe escassez de estudos no Brasil relacionados à temática, demonstrando lacunas na produção de conhecimento sobre o atendimento a normas ambientais do segmento da hotelaria, o que abre espaço para que mais pesquisas sejam realizadas nesta área, buscando conhecer quais as dificuldades dos

empreendimentos em atender aos requisitos para a sustentabilidade e proporcionando o conhecimento de atividades que já contribuem para a preservação do meio ambiente e que podem ser disseminadas e aplicadas de forma mais ampla por um número cada vez maior de hotéis.

Ainda cabe destacar que os artigos apresentados neste capítulo tratam os elementos do meio físico como ações de controle e gestão dos recursos naturais, porém, o meio antrópico ou social é praticamente ignorado, ressaltando a importância da presente dissertação com o a que se pretende salvar esta lacuna.

### **3 - HOTELARIA**

Neste capítulo são apresentados a origem, o desenvolvimento, os conceitos e a classificação de meios de hospedagem, as atividades neles desenvolvidas e impactos ambientais negativos associados ao setor.

#### **3.1 ORIGEM, DESENVOLVIMENTO E CONCEITOS DE HOTELARIA**

A hotelaria, inserida na indústria de serviços, tem como principal finalidade o fornecimento de hospedagem e alimentação além de outros serviços relacionados à atividade de acolhimento de turistas que buscam os mais variados tipos de turismo como o turismo de negócios, eventos e lazer, utilizando-se de diversas categorias de meios de hospedagem.

Para Marques (2003), a hotelaria é um dos alicerces mais importantes do turismo mundial, tendo em vista que cerca de 40% do capital atraído pelo turismo é destinado a gastos relacionados à atividade de hotelaria.

Esta atividade, de acordo com Andrade (2000, p. 165), teve sua origem na Cidade de Olímpia, na Grécia, no ano de 776 a.C:

O mais antigo registro a respeito da hospedaria organizada data da época dos Jogos Olímpicos, em cuja organização e instalações constava o dispositivo de recepção e hospedagem, que consistia em um abrigo de grandes dimensões, em forma de choupana. Denominava-se Ásylon ou Asilo, porque era um recinto inviolável, com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e privacidade dos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas.

No século 19, precisamente no ano de 1898, aconteceram grandes mudanças nos meios de hospedagem da época introduzidas por César Ritz, gerente do recém-inaugurado Hotel Savoy em Londres. Estas mudanças, que incluíram a instalação de banheiros em cada unidade, a criação do cargo de sommelier, a introdução de modernos processos de administração, a divisão de tarefas por setores e a uniformização de empregados, revolucionaram a hotelaria naquele momento (DIAS 2002; BALANZÁ; NADAL, 2003).

Atualmente, o Hotel Nishiyama Onsen Keiunkan, fundado no ano de 705 é o

hotel mais antigo do mundo e ainda se encontra em operação segundo o Guinness Book (2016).

Em território brasileiro, de acordo com Gonçalves e Campos (1998), os primeiros grandes hotéis foram construídos por imigrantes que viam no país possibilidades de sucesso. Nesse momento, quase toda a estrutura desses hotéis era importada porque o Brasil ainda não era um país industrializado, obrigando-o, a adquirir de outros países os materiais que não fabricava, como móveis, azulejos e outros itens.

O primeiro hotel internacional Hotel Phraroux foi instalado no Rio de Janeiro, na Praça XV, no século XIX em 1816, (BNDES, 2001).

Para Spolon e Trigo (2001) os primeiros empreendimentos hoteleiros brasileiros começaram a surgir por volta de 1820 em decorrência da vinda da Corte e de comerciantes portugueses para o país.

Quase 100 anos mais tarde e na cidade do Rio de Janeiro, destacaram-se a instalação do Hotel Glória no bairro de mesmo nome, no ano de 1922, construído na ocasião para acolher a Exposição Internacional que comemorava o Centenário da Independência do Brasil quando o Rio de Janeiro ainda era a capital do Brasil e a do Hotel Copacabana Palace no ano seguinte (BNDES, 2011). Em ambos os casos, incentivos governamentais e investimentos privados foram de extrema importância na viabilidade dos empreendimentos.

Outro marco histórico de destaque para a hotelaria foi a proibição dos cassinos no Brasil, em 1946, que afetou diretamente a indústria hoteleira já que diversos hotéis brasileiros como o Copacabana Palace funcionavam como hotéis cassino e exploravam este tipo de negócio. Com este objetivo, o Palácio Quitandinha foi construído em Petrópolis, em 1944, para ser o maior hotel cassino do Brasil. No momento da proibição dos jogos de azar, instituída pelo Decreto-lei 9.215, de 30 de abril de 1946, pelo então Presidente Eurico Gaspar Dutra, existiam 71 cassinos em operação no Brasil que empregavam 60 mil trabalhadores direta e indiretamente (PAIXÃO, 1999).

Em 1893, foi inaugurada a primeira escola de hotelaria do mundo em Lausanne, na Suíça, uma das mais importantes do mundo e que ainda funciona nos dias atuais sendo considerada a quarta melhor escola de hotelaria do mundo segundo o ranking realizado no ano de 2014 pela agência de pesquisa de mercado

Taylor Nelson Sofres PLC (TNS). Para Cooper, Shepherd e Westlake (1996) esta escola marcou o início do ensino da educação em turismo mundial.

O ensino relacionado à hospitalidade no Brasil, iniciou-se com o ensino profissionalizante oferecido pelo Senac a partir da década de 1950, e mais fortemente em 1964, com a criação da escola de hotelaria Senac São Paulo (CARNEIRO, 2002).

Como mostra a pesquisa de Ansarah e Rejowski (1994), no ano de 1994, existiam 33 cursos superiores de turismo/hotelaria no Brasil, sendo 2 deles de hotelaria, 2 em turismo e hotelaria e 29 de turismo.

De acordo com Algemiro e Rejowski (2015) no que tange a cursos de pós-graduação stricto sensu, no ano de 2015 existiam no Brasil dois mestrados profissionais, sete mestrados acadêmicos, e quatro doutorados nas áreas de Turismo e Hospitalidade.

Segundo o Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem - SBClass (2011), hotel é “um estabelecimento com serviços de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária”.

Na visão de Castelli, hotel é:

Um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente e temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.

Petrocchi (2002, p.19) afirma que

O produto turístico é constituído por três serviços básicos: o transporte, a hospedagem e o atrativo como lazer ou qualquer outra motivação para a viagem. A hotelaria é então, um dos fatores basilares do turismo.

Na mesma direção Rues (1995), afirma que o setor hoteleiro desempenha papel fundamental no desenvolvimento dos destinos turísticos, contribuindo para a conservação dos recursos naturais, culturais e tradicionais, dentro de um planejamento de acordo com o conceito de turismo, especializado na



conscientização das comunidades internacionais.

### **3.2 CLASSIFICAÇÃO**

Segundo Cooper (001, p.363) os hotéis são classificados em categorias para que as instalações e os serviços oferecidos sejam levados em consideração. De acordo com Castelli (2003), existem distintos tipos de classificação de hospedagens: a classificação privada, a autotransclassificação e a classificação oficial.

Com relação às classificações privadas, estas são elaboradas por empresas especializadas em classificação de empreendimentos hoteleiros e/ou de serviços de alimentação. Dentre estas, podem ser citadas publicações que atuam no cenário nacional como o Guia Quatro Rodas, a Associação Roteiros do Charme e, no cenário internacional o Guia Michelin.

A classificação oficial do setor hoteleiro brasileiro tem caráter voluntário o que provoca até o momento baixa adesão conforme foi constatado no levantamento documental que balizou esta análise. Esta classificação está em operação no Brasil desde os anos 70 e desde então passou por três etapas: a primeira classificação, na década de 1970, teve como foco principal o ordenamento do setor que classificava os meios de hospedagem por estrelas (de 1 a 5 estrelas), onde cada estabelecimento hoteleiro possuía a autonomia para a autotransclassificação. Segundo Menezes e Silva (2013) este primeiro sistema teve que ser alterado pela forma em que foram estabelecidos os requisitos da classificação, destinando um peso de 70% aos aspectos construtivos, equipamentos e instalações e somente 30% aos serviços, erro considerado gravíssimo por este pesquisador. Assim, esta primeira classificação oficial foi utilizada até o ano de 1998 quando a EMBRATUR, através da Deliberação Normativa nº 387, revogou a matriz de classificação de Meios de Hospedagem de Turismo Brasileiro.

Este novo sistema de classificação foi iniciado em 2002, em convênio com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH e entrou em vigor no ano de 2003, também com caráter voluntário.

Esta nova classificação apresentava seis categorias de hotéis também representadas por estrelas, segundo a qual, hotéis com uma estrela ou simples, ofereciam serviços básicos de alojamento, podendo ou não disponibilizar aos seus

clientes, serviços de alimentação em suas estruturas; hotéis denominados econômicos ou 2 estrelas, estabelecimentos simples, porém, incluíam a prestação de serviços de alimentos e bebidas assim como estrutura para a realização de eventos e reuniões; hotéis na categoria 3 estrelas ou hotéis turísticos ofereciam equipamentos e instalações de qualidade superior, além de áreas para eventos e reuniões, e serviços de alimentos e bebidas completos em horários pré-determinados; estabelecimentos da categoria superior de 4 estrelas que ofereciam instalações com qualidade superior às anteriores com serviços de alimentos e bebidas 24 horas, estrutura completa para eventos além de áreas de lazer para o uso dos hóspedes; o padrão cinco estrelas, ou de luxo, disponibilizava instalações com serviços diferenciados em alimentos e bebidas, oferecendo facilidades como piscinas, saunas, lojas e academias; a última categoria era a de hotéis considerados de superluxo e denominados como 5 estrelas plus que ofereciam serviços diferenciados e de nível internacional.

Esta classificação de 1 a 5 estrelas plus foi revogada em 2008, surgindo a atual classificação que foi estudada pela parceria entre o MTur com o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011). Este novo sistema é denominado de Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem - SBClass e também utiliza o sistema de estrelas tendo como premissa a melhoria da qualidade dos serviços de hospedagem visando a promoção e a competitividade do país diante de novos cenários que levaram ao aumento da atividade turística no País (Brasil, 2010).

Para esta nova classificação foi observado o aumento da atividade turística por conta de eventos de âmbito mundial que foram realizados no país como a Copa das Confederações em 2013, a Copa do Mundo de 2014 e os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de 2016.

Do ponto de vista da efetividade desta nova classificação, em 2012 apenas 19 hotéis brasileiros aderiram a SBClass aumentando em 2013 para 23 hotéis classificados e para 59 meios de hospedagem em 2015 e 2016.

Esta quantidade de hotéis que adotam a nova classificação hoteleira brasileira representa apenas 5,3% dos 10.050 meios de hospedagem legalmente registrados em 2015. Deste total, 5.400 são hotéis independentes com mais de 20 quartos, 3.693 são hotéis independentes com até 20 quartos, 482 são hotéis e flats

de marcas internacionais e 475 são hotéis e flats de marcas nacionais (JONES LANG LASALLE, 2014, p.07).

Faz-se necessário salientar que o caráter voluntário desta classificação permite que grandes cadeias hoteleiras, através de metodologia própria, elaborem suas classificações e as apliquem nos seus empreendimentos ao redor do mundo, isto é, permite que estas cadeias continuem aplicando a classificação privada em seus empreendimentos.

No que se remete a meios de hospedagem, a SBClass denomina-os como:

Hotel (1 a 5 estrelas): aqueles empreendimentos que oferecem hospedagem com serviço de recepção e alimentação;

Resort (4 a 5 estrelas): aqueles empreendimentos com infraestrutura de lazer e entretenimento que oferece serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza;

Hotel-Fazenda (1 a 5 estrelas): aqueles empreendimentos instalados em uma fazenda ou outro tipo de exploração agropecuária e que oferece a vivência do ambiente rural;

Cama e Café (1 a 4 estrelas): aqueles empreendimentos oferecidos em residências, com o máximo de três unidades habitacionais para uso turístico, com café da manhã e serviços de limpeza, em que o dono seja residente no local;

Hotel Histórico (3 a 5 estrelas): aqueles empreendimentos instalados em edificação com importância histórica;

Pousada (1 a 5 estrelas): empreendimentos de característica horizontal, composto por no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

Flat/Apart Hotel (3 a 5 estrelas): Meios de hospedagem em edifício, com serviços de recepção, limpeza e arrumação, constituídos por unidades habitacionais que dispõem de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, com administração e comercialização integrada, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Os critérios empregados na classificação apoiam-se no cumprimento de oito princípios básicos: legalidade, consistência, transparência, simplicidade, agregação de valor, imparcialidade, melhoria contínua e flexibilidade todos estes pautados em requisitos divididos em três grandes blocos: infraestrutura, serviços e

sustentabilidade.

Pode-se notar um avanço neste sistema classificatório ao abordar a sustentabilidade, tema relevante, pertinente, contemporâneo e transversal que exige ações como adoção de medidas permanentes para a redução do consumo de recursos naturais e medidas de gerenciamento de resíduos sólidos. Sobre a infraestrutura, é exigido um tamanho mínimo das unidades habitacionais condizente com a quantidade de estrelas do empreendimento.

Para que o Meio de Hospedagem possa ser classificado na categoria almejada, este deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro que o inspecionará para verificar se o Meio de Hospedagem contempla os requisitos mandatórios e a 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos) conforme descrito no Sistema. A concessão de uma dada classificação possui validade de 36 meses.

Para Menezes e Silva (2013) o Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem Brasileiro serve para orientar o mercado com relação a tipos e categorias de hotéis que compõem a oferta turística do país através de critérios que são analisados no processo de classificação desses estabelecimentos hoteleiros.

### **3.3 A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL DO SETOR HOTELEIRO**

Conforme já dito anteriormente nesta dissertação, o setor hoteleiro é essencial para, junto aos sistemas de transporte, os serviços de alimentação e o atrativo turístico, viabilizar o desenvolvimento do Turismo em qualquer lugar. De acordo com o WTTC - Conselho Mundial de Viagens e Turismo / World Travel and Tourism Council (2014) o setor de Turismo representa 10% da economia mundial, 6 vezes mais do que a indústria automotiva, cinco vezes maior do que à indústria química e à cada 11 empregos gerados no mundo, 1 está relacionado ao turismo.

Como é paradigma deste século, pretende-se desenvolver um turismo sustentável, ou seja, aquele que atende às necessidades atuais dos turistas e das regiões turísticas e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o futuro.

Para Beni (2003), o Turismo Sustentável envolve a compreensão dos impactos turísticos, a distribuição justa de custos e benefícios, a geração de

empregos locais diretos e indiretos, o fomento de negócios lucrativos, a injeção de capital com conseqüente diversificação da economia local, a interação com todos os setores e segmentos da sociedade, o desenvolvimento estratégico e logístico de modais de transporte, o encorajamento ao uso produtivo de terras tidas como marginais (turismo no espaço rural) e as subvenções para os custos de conservação ambiental.

Para se poder caracterizar a sustentabilidade ou a falta desta no setor hoteleiro, se faz necessário elencar os possíveis impactos ambientais a ele associados. Assim sendo, neste item serão apresentados os diversos setores que compõem um meio de hospedagem, contemplando as atividades desenvolvidas em cada um e associando a estas os impactos ambientais negativos passíveis de acontecerem.

### **3.4 SETORES / ATIVIDADES / IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS**

De acordo com a Deliberação Normativa nº 367 da EMBRATUR (2002a), os Meios de Hospedagem devem oferecer aos hóspedes, no mínimo, alojamento para uso temporário em Unidades Habitacionais - UH específicas a essa finalidade e serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em: portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída; guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado; conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.

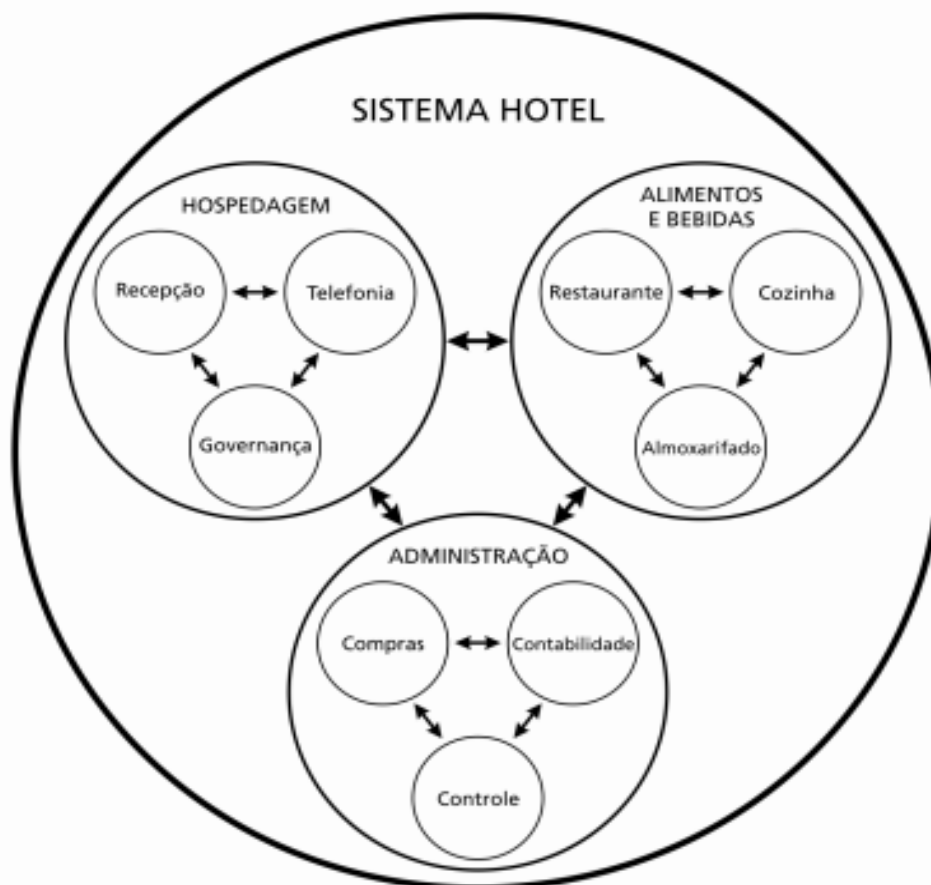
Para atender esta Deliberação, no que se refere à estrutura organizacional dos hotéis, esta deve possuir uma variedade de setores para o desenvolvimento das atividades de acordo com as necessidades do empreendimento.

Assim, estes empreendimentos em sua maioria devem incluir: gerência geral e setores de recepção, manutenção, governança e financeiro.

Para Ismail (2014), a estrutura organizacional de um hotel consiste em Gerência de Hospedagem, Alimentos e Bebidas e de Recreação que é amparada pelos outros departamentos como Engenharia e Manutenção, Marketing e Recursos Humanos. Já Castelli (2003) apresenta o sistema hoteleiro formado por três subsistemas: Hospedagem com os departamentos de Recepção, Governança e Telefonia, Administração com os departamentos de Gerência, Suprimentos e

Financeiro e Alimentos e Bebidas (A&B) com os departamentos de Restaurante, Cozinha e Bar. Esta configuração é representada na figura 1.

Figura 1: Sistema Hotel por Castelli, 2000.



Fonte: Adaptado de Castelli, 2000, p.86.

As atividades desenvolvidas em cada um dos setores geram impactos já que para o funcionamento de um hotel, são utilizados recursos como: energia, água, alimentos e material de limpeza pelos funcionários, gerência e hóspedes.

Bernardelli, Mangueira, Aguiar, Gallardo e Ruiz (2014) apontam para as principais externalidades negativas a serem consideradas para a gestão ambiental da operação hoteleira. São essas: a) consumo de recursos naturais (água e energia elétrica dentre outros); b) geração de resíduos (emissão de efluentes, produção de resíduos orgânicos e inorgânicos); e c) ocupação de espaço, incluindo em alguns casos espaços naturais e áreas que apresentam fragilidade ambiental (em face dos ecossistemas locais, topografia, espécimes arbóreos etc.). Cabe destacar a

necessidade da gestão do RH destes empreendimentos para a conscientização dos colaboradores.

De acordo com a NBR 15401:2006 “A relação entre aspectos e impactos é uma relação de causa e efeito e deve ser mapeada nas três dimensões da sustentabilidade: ambiental, sociocultural e econômica”.

Assim sendo, se faz necessário avaliar cada setor apresentado em relação às três dimensões mencionadas. Nos subitens 3.4.1 à 3.4.1.7 serão descritos as funções de cada setor, as atividades neles desenvolvidas e possíveis impactos negativos provocados.

### **3.4.1 RECEPÇÃO**

Este setor é responsável pelo procedimento de check-in (entrada), hospedagem e check-out (saída do hóspede), dando todo o suporte necessário ao cliente, desde informações turísticas a reservas de voos, passando por aconselhamentos de segurança dos hóspedes (ISMAIL, 2004).

É o setor responsável por prestar atendimento durante todo o período de hospedagem através do contato pessoal, telefônico e por internet de modo a garantir um serviço de qualidade que satisfaça aos clientes. Além dessas tarefas, a recepção é responsável pelo controle das despesas com a abertura da conta do hóspede, auditoria (normalmente realizada no período noturno), acompanhamento de todas as necessidades do hóspede no período de sua hospedagem até o encerramento de sua conta no ato do check-out. Os funcionários que trabalham neste setor são os recepcionistas, capitão porteiro, mensageiros, telefonistas, concierge, além dos gestores - gerente e supervisores.

Para Castelli (2007), o setor de recepção é considerado a linha de frente em qualquer hotel, tendo fundamental importância no período de hospedagem de um hóspede, pois, através do setor, ele solicita informações e interage com o Meio de Hospedagem durante sua estada.

Este setor é localizado no lobby do hotel que é a área social de entrada do meio de hospedagem, local de maior interação entre hóspedes, funcionários e visitantes do hotel.

No setor hoteleiro deve-se prezar pela excelência no atendimento, e, se

eventualmente algum serviço prestado for oferecido de maneira equivocada, a Recepção é o setor que entrará em contato com o hóspede para a resolução da situação. O setor é responsável por centralizar as reclamações levando em consideração o perfil dos profissionais que nele atuam que normalmente possuem conhecimento de mais de um idioma e que se comunicam de maneira clara e eficaz oralmente e por escrito para a resolução de eventuais problemas da forma mais breve possível.

Os possíveis impactos ambientais negativos associados a este setor são prioritariamente relacionados ao consumo exagerado de eletricidade, folheteria de atividades turísticas e de material de escritório com a criação de resíduos sólidos, o impacto econômico no que concerne a reclamações diversas dos hóspedes como a falta de atendimento cortês, problemas com a infraestrutura e serviços oferecidos pelo meio de hospedagem.

### **3.4.2 GOVERNANÇA**

Este setor é responsável pela limpeza, conservação, higienização e arrumação das áreas sociais como recepção, áreas de piscina, estacionamento e unidades habitacionais.

Para Castelli (2006), “governança é o departamento que se ocupa basicamente com a arrumação dos apartamentos, a lavanderia, a rouparia e a limpeza geral”. O setor de Governança, também é responsável pela compra, limpeza e manutenção de todo o enxoval do meio de hospedagem que inclui lençol, edredon, colcha, cobertor, manta e outros.

Castelli (2001) reforça a importância do setor com a seguinte afirmação “o hotel tem como missão essencial: acolher o hóspede. Isso significa alojá-lo. Portanto, ao abordar-se o setor de governança, tratar-se-á, sem dúvida, da própria essência do empreendimento hoteleiro”.

Para Hayes e Ninemeier (2005), “apartamentos bem arrumados são a prioridade de um hotel bem administrado. Sua limpeza é uma responsabilidade permanente do setor de governança e deve ser realizada de modo impecável”.

As atividades são planejadas, desenvolvidas e coordenadas pelo responsável do setor, Governanta/Governante, gestor responsável por todo o planejamento,



direção e controle das operações do setor com a supervisão direta do Supervisor de Andar e do Supervisor de Serviços Gerais e com a execução do serviço realizado pelo Camareiro (a) e Auxiliar de Serviço Geral (ASG).

Neste setor, possíveis impactos ambientais negativos associados são os relacionados ao consumo exagerado de produtos químicos e/ou biodegradáveis para a limpeza do estabelecimento (áreas sociais, unidades habitacionais e escritórios), consumo excessivo de água e energia elétrica especialmente nos subsetores de lavanderia e rouparia, uso de material de escritório e geração e destinação adequada de resíduos sólidos com o uso excessivo de itens de amenidades para higiene pessoal oferecidas nas unidades habitacionais como: pequenos frascos de plástico para armazenagem de shampoo, sabonete, condicionador, escova de dente e de cabelo.

### **3.4.3 ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO**

Nesta dissertação, este setor que inclui a gerência geral é considerado de maneira ampla como o setor administrativo responsável pelo recrutamento, seleção, ambientação desde o ato da contratação até o desligamento dos funcionários do Meio de Hospedagem, assim como o setor financeiro responsável pelas contas a pagar, a receber, cobranças, pagamentos de impostos e salários aos colaboradores do hotel. Concentram-se neste setor, colaboradores das áreas de custos, compras, recursos humanos e almoxarifado.

Em particular, o subsetor de gerência geral, inserido no setor administrativo-financeiro, é responsável pela coordenação operacional de todos os setores do hotel e responde pelas ações das gerências dos três subsistemas (hospedagem, financeira e de A&B) e cada uma das gerências é responsável pelo seu setor e corresponsável pelas outras (Zanette, 2010).

Em consonância com as atividades relacionadas a este setor, os possíveis impactos ambientais negativos associados são o consumo excessivo de energia elétrica e de material de escritório com a geração e destinação adequada de resíduos e possíveis incidentes/acidentes com os funcionários.

### **3.4.4 ALIMENTOS E BEBIDAS - A&B**

Segundo Ashton e Muller (2013) os serviços de alimentação dos hotéis fazem parte do processo de hospitalidade que envolve a estada do hóspede nos meios de hospedagem. Compreendem a Cozinha, o Restaurante e Bar, Serviço de Quarto e Eventos.

É um dos setores com o maior número de funcionários dentro de um meio de hospedagem juntamente com o setor de governança. Para Castelli (2007), a área de A&B dentro da estrutura organizacional e funcional do hotel é a mais complexa e as despesas com mão-de-obra são aproximadamente 2,5 vezes maiores do que no setor de hospedagem, sendo a receita quatro vezes menor.

Este setor normalmente é gerenciado por um Gestor de área denominado Gerente de A&B além dos gestores dos subsetores da Cozinha - Chef de Cozinha e do Restaurante - Maitre. O setor é responsável pelos pedidos de compra, armazenamento, produção e venda de alimentos e bebidas no Meio de Hospedagem.

Para Castelli (2007), por este setor ser o responsável por todos os alimentos do hotel, apresenta a maior produção de resíduos sólidos dentro do meio de hospedagem.

#### **a) COZINHA**

Na Cozinha, é realizada a produção dos alimentos e bebidas por profissionais especializados. Os profissionais do setor devem conhecer e praticar as normas de segurança e higiene alimentar e da preparação de refeições servidas nos pontos de venda oferecidos pelo meio de hospedagem (restaurante, bar, serviço de quarto).

Segundo a Organização Mundial de Saúde - OMS, a higiene dos alimentos compreende "todas as medidas necessárias para garantir a inocuidade sanitária dos alimentos, mantendo as qualidades que lhes são próprias e com especial atenção para o conteúdo nutricional".

As atividades relacionadas à Cozinha estão associadas a impactos ambientais negativos relacionados ao consumo excessivo de gás para a preparação de alimentos, a geração e destinação adequada de resíduos, sejam eles orgânicos (que se decompõem) e inorgânicos (que não se decompõem), assim como possível

intoxicação dos clientes/funcionários se as normas da OMS não forem seguidas, e ainda diversos incidentes/acidentes como incêndios ou ferimentos dos funcionários pelo manuseio inadequado dos diversos instrumentos e equipamentos, quedas devido a áreas escorregadias.

### **b) RESTAURANTE, BAR E SERVIÇO DE QUARTO**

Segundo o código de conduta da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL, os restaurantes devem buscar desenvolver atividades de educação ambiental focadas nos públicos interno e externo, visando reforçar a conscientização de cidadania ecológica além de realizar, regularmente, a prevenção, o controle e o acompanhamento do impacto ambiental, em conformidade com as exigências legais, desenvolver parcerias com empresas para garantir a destinação adequada dos seus resíduos.

O Restaurante, também chamado de salão, é o local onde o cliente é atendido pelos garçons e onde a comida é servida. Alguns empreendimentos também possuem bares em locais como piscina e lobby e serviço de quarto que podem funcionar 24 horas ou em horários pré-determinados. Os restaurantes e bares são abertos aos hóspedes e ao público em geral e o serviço de quarto somente para os hóspedes.

Verifica-se ainda que a maioria dos hotéis oferecem os serviços de café da manhã, almoço e jantar que permitem relacionar os possíveis impactos negativos e destinação das atividades do setor sendo os principais o consumo de água e gás, a geração e destinação de efluentes e resíduos sólidos e possíveis intoxicações dos clientes/funcionários.

As atividades realizadas no Restaurante podem gerar impactos ambientais como geração de resíduos, em particular sobras de alimentos não consumidos pelos clientes nas refeições, e descarte de garrafas de vidro e plástico e latas de alumínio de diversos tamanhos e formatos (cerveja, vinho, licor e refrigerante). Podem ser citados também os impactos econômicos/sociais relacionados à falta de atendimento ágil e cortês no local o que gera possíveis reclamações dos clientes sobre o empreendimento.

### **c) EVENTOS**

Para o MTur (2010) o “Turismo de Negócios e Eventos compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social”.

Em meios de hospedagem que investem em áreas para Eventos é comum que estes sejam um subsetor do setor de Alimentos e Bebidas e em alguns meios de hospedagem este também pode ser um subsetor do setor comercial. Para efeitos deste estudo e levando em consideração os hotéis pesquisados, este subsetor será considerado como subsetor do setor de Alimentos e Bebidas. Os Eventos podem ser classificados de acordo com tipologias diversas como Eventos Sociais (casamentos, festas de 15 anos) e Eventos Corporativos (reuniões, convenções, palestras).

Este setor possui um gerente de eventos, além de profissionais relacionados à estrutura do departamento de A&B como garçons, maître de banquetes que trabalham na montagem dos Eventos conforme suas especificidades. Este subsetor pode ser considerado estratégico na geração de receitas com aluguel de salas, equipamentos, restaurantes.

Os possíveis impactos ambientais negativos relacionados a este setor são: geração e destinação de resíduos em particular sobras de alimentos e o descarte de garrafas de vidro e plástico e latas de alumínio, consumo exagerado de eletricidade e de material de escritório e impactos econômico-sociais no que diz respeito a reclamações sobre o atendimento prestado na execução de Eventos realizados e mudanças na rotina da comunidade ao receber eventos de grande notoriedade que podem afetar o trânsito e a segurança da localidade. Ainda devem ser considerados incidentes/acidentes com funcionários e clientes.

#### **3.4.5 ALMOXARIFADO**

O Almojarifado é o local de entrada, estocagem e armazenagem de produtos entregues pelos fornecedores que serão consumidos de acordo com as diversas demandas dos setores dos meios de hospedagem.

Os possíveis impactos ambientais negativos relacionados a este setor são: a grande quantidade de resíduos sólidos gerados como caixas de papelão e

embalagens plásticas em geral que embalam produtos diversos (produtos de limpeza, alimentos, material de escritório) que são direcionados para os setores do meio de hospedagem também faz-se necessário o controle de estoque para à averiguação constante da data de validade dos produtos para que sejam evitados possíveis problemas com o consumo de produtos fora da validade e para que os produtos utilizados para o atendimento aos hóspedes estejam disponíveis na quantidade programada pelos gestores.

### **3.4.6 MANUTENÇÃO**

Este setor é o responsável pela manutenção dos equipamentos e da infraestrutura diária do meio de hospedagem e pode ser gerenciado por um engenheiro ou por um gerente de manutenção com formação técnica.

Para Slack, et al. (2002), manutenção é o termo utilizado pelas organizações para a descrição de como suas instalações físicas são preservadas/mantidas. O mesmo autor também apresenta a rotina do setor com três tipos de manutenção existentes que são a manutenção preditiva (monitoramento constante), a preventiva (limpeza, lubrificação de equipamentos) e a corretiva (consertar após o dano) com o intuito de prever, programar e executar reformas necessárias.

Os funcionários do setor são profissionais que devem ser capacitados para atuar nas diversas necessidades do empreendimento como a parte hidráulica, mecânica, elétrica e outras. Em alguns casos, este setor pode ser terceirizado.

Segundo a Resolução nº 362/2005 do Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA, o descarte de óleo lubrificante usado ou contaminado para o solo ou cursos de água gera graves danos ambientais.

Este é o setor que provavelmente gera a maior quantidade de resíduos com maior impacto ambiental quando não descartados da maneira correta. Este setor é responsável pelo descarte de pilhas, baterias, lâmpadas, óleos e lubrificadores utilizados em todo o maquinário do empreendimento além do descarte de caixas de papelão e embalagens plásticas em geral que embalam produtos que são direcionados ao setor. Além do impacto no meio físico, devido ao tipo de equipamentos e produtos utilizados no setor, podem ocorrer intoxicações de funcionários no manuseio de substâncias inflamáveis e explosões e incêndio devido

ao vazamento de gases ou outros produtos tóxicos e inflamáveis.

### **3.4.7 SEGURANÇA PATRIMONIAL**

O setor de segurança patrimonial monitora 24 horas todos as áreas sociais do empreendimento, sobretudo o controle de acesso de hóspedes, passantes e funcionários, das áreas restritas, do estacionamento e de materiais. Para isso, além da presença física de um agente de segurança, muitos hotéis utilizam um circuito fechado interno de televisão - CFTV. Esse setor visa a garantia da segurança pessoal de todos que frequentam o empreendimento bem como do patrimônio do hotel. O setor possui características e treinamentos específicos e por este motivo, a maioria dos meios de hospedagem opta pela contratação de mão de obra terceirizada para desempenhar esta atividade.

Hotéis que não possuem estratégias para prevenção na área de segurança, podem sofrer perdas quando da concretização de riscos diversos. Para tal, faz-se necessário reconhecer e realizar estudos para programação de medidas com o intuito de evitar ou minimizar o impacto dos riscos inerentes à atividade hoteleira.

Os possíveis impactos ambientais negativos relacionados a este setor entre outros, são os seguintes: roubos e furtos à clientes, funcionários e itens do patrimônio do hotel, invasões de transeuntes devido a ocorrência de greves e manifestações nas proximidades do estabelecimento e atos de vandalismo que podem denegrir a imagem do hotel no Brasil e no exterior.

Para o encerramento deste capítulo, apresenta-se a seguir na figura 2 um organograma genérico incluindo os setores apresentados.

Figura 2: Organograma de um meio de hospedagem.



Fonte: Castelli (2006), adaptado pelo autor

No quadro 1, apresenta-se os impactos negativos associados as atividades desenvolvidas por cada setor.

Quadro 1: Impactos Ambientais Negativos associados dos diferentes setores

Possíveis impactos negativos associados	Setor
consumo exagerado de eletricidade, folheteria de atividades turísticas e material de escritório com a criação de resíduos sólidos, impacto econômico no que concerne a reclamações diversas dos hóspedes como a falta de atendimento cortês, problemas com a infraestrutura e serviços oferecidos pelo meio de hospedagem.	<b>Recepção</b>
consumo exagerado de produtos químicos e/ou biodegradáveis para a limpeza do estabelecimento (áreas sociais, unidades habitacionais e escritórios), consumo excessivo de água e energia elétrica especialmente nos subsetores de lavanderia e rouparia, uso de material de escritório e geração e destinação adequada de resíduos sólidos com o uso excessivo de itens de amenidades para higiene pessoal oferecidas nas	<b>Governança</b>

<p>unidades habitacionais.</p>	
<p>consumo excessivo de energia elétrica e de material de escritório com a geração e destinação inadequada de resíduos e possíveis incidentes/acidentes com os funcionários.</p>	<p><b>Administrativo-financeiro</b></p>
<p>descarte adequado das sobras de alimentos não consumidos pelos clientes nas refeições, descarte de garrafas de vidro e plástico e latas de alumínio de diversos tamanhos e formatos, incidentes alimentícios dos hóspedes provocados pelo inadequado manuseio de alimentos durante a preparação dos mesmos, geração exagerada de resíduos, incidentes e acidentes pelo descuido no uso de recursos como gás, eletricidade e água pela falta de manutenção dos equipamentos.</p>	<p><b>Alimentos &amp; Bebidas - Restaurante</b></p>
<p>geração de resíduos sólidos gerados como caixas de papelão e embalagens plásticas que embalam produtos diversos (produtos de limpeza, alimentos, material de escritório) com inadequada destinação final.</p>	<p><b>Almoxarifado</b></p>
<p>O setor é responsável pelo descarte de pilhas, baterias, lâmpadas, óleos e lubrificadores utilizados em todo o maquinário do empreendimento. Além do impacto no meio físico, devido ao tipo de equipamentos e produtos utilizados no setor, podem ocorrer intoxicações de funcionários no manuseio de substâncias inflamáveis e explosões e incêndio devido ao vazamento de gases ou outros produtos tóxicos e inflamáveis.</p>	<p><b>Manutenção</b></p>



<p>roubos e furtos à clientes, funcionários e itens do patrimônio do hotel, invasões de transeuntes devido a ocorrência de greves e manifestações nas proximidades do estabelecimento e atos de vandalismo que podem denegrir a imagem do hotel no Brasil e no exterior.</p>	<b>Segurança Patrimonial</b>
--	------------------------------

Fonte: Elaborador pelo Autor.

#### 4 - METODOLOGIA

Neste capítulo será abordada a metodologia aplicada nesta dissertação que é composta por duas partes de acordo com os dois objetivos gerais apresentados, quais sejam: a proposta de um SGA para o setor hoteleiro e a avaliação do real distanciamento entre o SGA proposto com o realmente aplicado nos hotéis três estrelas independentes localizados nos bairros da Zona Sul do Rio de Janeiro.

Assim sendo, a primeira parte da dissertação, de cunho teórico, tem natureza documental/teórico objetivando a proposição de um Sistema de Gestão Ambiental para a Hotelaria já a segunda parte tem natureza descritiva e quantitativa procurando verificar o tipo de Gestão Ambiental aplicada por hotéis do Rio de Janeiro.

Para alcançar o primeiro objetivo desenvolve-se um estudo teórico, exploratório e propositivo, e qualitativo, apoiando-se na análise de documentos e literatura técnica sobre os assuntos pesquisados.

Gil (2007) considera que a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar uma visão geral de um fato, quando este tema é pouco explorado, o que dificulta a formulação de hipóteses operacionalizáveis. Para Creswell (2007) a revisão de literatura apresenta ao leitor o resultado de estudos realizados associados ao que está sendo relatado e para Doxey & De Riz (2003) a pesquisa bibliográfica é aquela em que os dados apresentados provêm apenas de artigos e livros consultados.

Para Dencker (2007), a utilização da metodologia qualitativa é relevante, pois constitui de uma informação observacional e de expressão escrita ou oral, pouco estruturada e coletada através de pautas dificilmente quantificáveis.

Para Gil (2007) a grande maioria das pesquisas exploratórias envolve o levantamento bibliográfico, entrevistas com sujeitos que possuem experiências práticas sobre o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulam a compreensão.

E para alcançar o segundo objetivo foi desenvolvido e aplicado em campo um questionário cujas respostas irão avaliar a responder "qual o real distanciamento entre o SGA aplicado pelo setor hoteleiro em pauta".

Segundo Creswell (2007) pesquisas qualitativas consideram premissas do indivíduo ou do grupo entrevistado além de sua maneira específica de compreender o mundo. Algumas das características da pesquisa qualitativa são a importância do significado das considerações feitas pelo sujeito de pesquisa, a coleta de dados no campo e o pesquisador como instrumento chave. Neste tipo de abordagem, o pesquisador busca levantar opiniões sob o olhar dos participantes da pesquisa

Para Yin, Goode et al, Bonoma e Tull. Para Yin (2015), o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, coleta e da análise de dados e pode ser tratado como uma importante estratégia de metodologia para pesquisas nas áreas de Ciências Humanas. Através desta técnica o pesquisador pode aprofundar-se no fenômeno estudado. Esta segunda parte tem natureza quantitativa, levantando-se informações sobre os hotéis independentes e três estrelas independentes da Zona Sul do rio de Janeiro o que originou uma amostra de 18 hotéis para o período entre os meses de agosto à janeiro de 2017, utilizando-se então da técnica de amostragem por conveniência e acessibilidade cujos resultados permitirão a caracterização da gestão aplicada atualmente por este setor e a sua comparação com o SGA proposto.

Para Gil (2007), ao aplicar esta técnica, buscou-se conhecer o comportamento do grupo de gestores delineado e, posteriormente, avaliar quantitativamente os dados obtidos. Os resultados dos questionários são complementados com dados secundários obtidos diretamente nos sites dos hotéis pesquisados.

Para Dencker (1998) a técnica de pesquisa de aplicação de questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas para a coleta de dados objetiva obter de forma sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação, em relação a uma amostra determinada.

Na pesquisa quantitativa, as informações são de natureza numérica onde o pesquisador busca classificar as variáveis para apresentar dados estatísticos. O perfil quantitativo do estudo é delineado com base na triagem de artigos científicos publicados em revistas nacionais de administração e turismo nacionais listadas na Plataforma Sucupira e esta pesquisa permitiu observar que a produção científica sobre Gestão Ambiental na Hotelaria tanto nacional quanto internacional revela-se

escassa, incipiente e limitada ao meio físico deixando de ser considerado o meio antrópico. A pesquisa em revistas brasileiras abarcou obras desde o período de lançamento das mesmas até o final do ano de 2016.

A amostra de conveniência é constituída com base nas escolhas do pesquisador para garantir o maior número de respostas válidas nos questionários e apresenta-se ainda como não-probabilística pois foram obtidas a opiniões de determinadas gestores previamente definidos.

Para Marsiglia (2006), a amostra não-probabilística pode ser utilizada quando se seleciona para a pesquisa casos típicos que possuam as características do universo. Para a escolha deste método, exige-se conhecimento prévio do problema e do universo da parte do pesquisador.

Esta amostra torna-se representativa por contemplar os três dos bairros com o maior número de hotéis no município.

## **5 - SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL**

Este capítulo é composto por uma introdução a Gestão Ambiental apresentando a origem, conceitos e desenvolvimento e vantagens associadas; seguem duas sessões contendo, especificamente, as diretrizes da norma internacional ISO 14001 para a construção de um Sistema de Gestão Ambiental - SGA genérico para Hotelaria. O capítulo é finalizado com a estruturação de um SGA para o setor hoteleiro tomando como base a proposta de Fogliatti et. al 2011 e com as especificidades do setor.

### **5.1 - ORIGEM, CONCEITO E DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO AMBIENTAL**

Segundo Braga (2002), no período de 1950 a 2000 a população mundial passou de 2,4 bilhões para 6 bilhões de habitantes. Este crescimento populacional causou graves impactos negativos ao meio ambiente que incluem aumento de emissões de carbono e do consumo de água dentre outros.

No ano de 1999, O'Meara, ao analisar o consumo das cidades, mostrou que mesmo ocupando apenas de 1 a 5% da área do mundo, elas consomem 75% dos recursos naturais do planeta. Também para esse ano, o relatório "Planeta Vivo 2006" do Fundo Mundial para a Natureza - WNF apontou que o ser humano estava consumindo recursos naturais com uma velocidade superior a 25% do que o planeta era capaz de repor. Para Cidin e Silva (2004), o planeta precisaria de um ano e três meses para gerar os recursos utilizados em um único ano.

Produtos e serviços de qualidade são necessários, mas é preciso cuidar para que os processos de produção e fabricação de qualquer serviço ou produto não interfiram negativamente, não poluam ou causem danos ao meio ambiente.

Estes comportamentos associados a acidentes com repercussões mundiais como o acidente em 2002, do navio petroleiro Prestige, que afundou e derramou toneladas de óleo no litoral da Galícia, na Espanha, e da explosão da plataforma de petróleo Deepwater Horizon pertencente a empresa inglesa British Petroleum - BP que estava posicionada na região do golfo do México e que de acordo com o Greenpeace (2015), derramou durante 87 dias mais de 4 milhões de barris de óleo e

ainda provocou a morte de 11 funcionários sendo este, considerado o pior desastre ambiental da história dos Estados Unidos da América, alertaram à população sobre a necessidade e a importância da Gestão Ambiental.

A nova postura originada na última década do século XX mediante deste novo cenário em relação ao Meio Ambiente ficou conhecida como Gestão Ambiental definida pela norma ISO 14001 como “parte do sistema de gestão global da organização que inclui a estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental, consistindo, em última análise, na forma pela qual a organização gerencia suas atividades, visando a otimização do desempenho ambiental”.

Estes acidentes fizeram com que o conceito do desenvolvimento sustentável que diz que o desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer as necessidades das gerações futuras fosse adotado como paradigma do final do século XX e início do século XXI.

O conceito do Desenvolvimento Sustentável surgiu em 1987 no Relatório Brundtland que leva este nome em homenagem a Presidente desta Comissão, Gro Harlem Brundtland, com o título “Nosso Futuro Comum” que apresenta uma visão das causas de diversos problemas ambientais da sociedade mundial.

Como mencionado anteriormente, pesquisadores e movimentos ambientalistas alertaram sobre a necessidade de uma agenda para um amplo debate sobre os problemas ambientais que ocorreram principalmente após a década de 60.

O Clube de Roma, estabelecido na Itália, em 1968, publicou em 1972 seu primeiro relatório, intitulado “Os Limites do Crescimento” com opções para a sociedade conciliar um progresso sustentável com restrições ambientais e uma necessidade de uma gestão ambiental responsável. Para Giddens (2010), este relatório teve forte impacto ao afirmar que nossa civilização está esgotando recursos dos quais depende para a continuação de sua existência de forma cada vez mais rápida.

Dada a crescente relevância deste debate, alguns países iniciaram a criar rótulos, selos e certificações com o objetivo da promoção e identificação de produtos e processos que provocassem um menor impacto no meio ambiente.

Na Alemanha em 1977, surgiu o selo pioneiro chamado *Blau Angel* - “Selo Anjo Azul”, símbolo este que representa o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - PNUMA. Este encontra-se sob a responsabilidade do Ministério do Meio Ambiente, Conservação da Natureza e Segurança Nuclear que classifica produtos ecológicos. Outras iniciativas de certificações, selos e programas com o mesmo objetivo surgiram em outros países e para outros setores.

O Canadá criou pelo Ministério do Meio Ambiente em 1988 o Programa “*Environmental Choice Program - ECP*”, os Países Nórdicos - Finlândia, Islândia, Noruega e Suécia em 1989, criaram o “Cisne Nórdico” sendo este o primeiro programa de rotulagem ambiental multinacional, o Japão através da Associação Japonesa de Meio Ambiente, criou o “*Eco Mark*” também em 1989, os Estados Unidos da América criaram o “*Green Seal*” em 1989, além da França que em 1990 criou o “*NF - Environment*”. Em 1990, a Inglaterra criou o BS 7750.

Em 1990, a indústria petroleira americana através da *American Petroleum Institute* - API, associação fundada em 1919 pela indústria de petróleo americana, criou o *Strategies for Today's Environmental Partnership - STEP*.

Singapura através do Ministério do Meio Ambiente criou o “*Green Label*” ambos em 1992, em 1995, foi criado o Sistema Europeu de Ecogestão e Auditorias - *Eco-Management and Audit Scheme - EMAS* pela Comissão da Comunidade Européia culminando com a criação da ISO 14001 no ano de 1993 que é a Norma mais utilizada em diversos países por diferentes segmentos. No setor hoteleiro, grandes cadeias como a Rede ACCOR utilizam esta norma.

No Brasil, três segmentos contam com certificação, e todos para produtos de origem vegetal. O primeiro do país é o da agricultura orgânica, cuja instituição mais renomada é o Instituto Biodinâmico - IBD que certifica produtos orgânicos nas áreas agrícola e pecuária; o outro é o madeireiro, através do Conselho de Manejo Florestal (*FSC – Forest Stewardship Council*), que certifica florestas plantadas com plano de manejo sustentável e o terceiro é o que certifica produtos orgânicos em nível estadual com o selo da Associação Brasileira de Agricultores Biológicos do Estado do Rio de Janeiro - ABIO de acordo com padrões nacionais e internacionais.

Como consequência deste processo de certificação, o mercado passou a se preocupar com o alinhamento de procedimentos que considerassem e monitorassem possíveis impactos gerados no meio ambiente que convergem com a

gestão ambiental.

## 5.2 - MODELOS TRADICIONAIS DE GESTÃO AMBIENTAL

Para assegurar a credibilidade no que concerne a questão ambiental, a partir dos anos 80, surgiram iniciativas de desenvolvimento de Modelos de Sistema de Gestão Ambiental - SGA de organizações de normalização, onde destacam-se o *Responsible Care Program*, o *Strategies for Today's Environmental Partnership - STEP*, a Norma Britânica *BS 7750*, o Sistema Europeu de Ecogestão e Auditorias - *Eco - Management and Audit Scheme - EMAS* e a ISO 14001, sendo este último o mais utilizado e difundido na atualidade.

Para Wellge (2009), um sistema de gestão ambiental oferece as empresas a possibilidade de crescimento diminuindo seus impactos ambientais.

### 5.2.1 - ISO 14001

A Norma ISO 14001 pertence a um conjunto de normas criadas pela Organização Internacional de Normalização - ISO que trata exclusivamente da qualidade ambiental. A ISO é uma entidade privada e não-governamental, originada em Genebra, na Suíça em 1947, que tem como objetivo propor normas, testes e certificações, para parametrizar métodos, medidas e materiais em todos os domínios de atividades. Seus recursos financeiros vêm dos membros associados e das suas publicações. De acordo com Theodore e Theodore (2010), a ISO já produziu mais de 18.000 padronizações.

Esta entidade é formada por 164 países (em 2012) divididos em 3 categorias: *full members (member bodies)* com 119 membros incluindo o Brasil que é representado pelo INMETRO, os Estados Unidos da América - EUA representados pelo *American National Standard Institute - ANSI* e a Inglaterra representada pelo *British Standard Institute - BSI*, *correspondent members* com 40 membros, *subscriber members* com 4 membros, em ordem de nível de influência e participação nas decisões da ISO.

As Normas da ISO atendem as mais diversas atividades e segmentos. Como



exemplo, a Norma ISO 9001 é voltada para a Gestão da Qualidade de produtos e serviços.

Para que uma norma seja publicada, é criada uma versão preliminar e como este trabalho técnico é descentralizado, o mesmo pode ser realizado por um Comitê Técnico - CT. Segundo a ABNT (2016), este CT deve levar em consideração interesses globais de mercado, contando com a participação de representantes da sociedade como universidades, entidades de pesquisa dentre outros. Um CT pode conter ainda múltiplos Subcomitês - SC e Grupos de Trabalho - GT. Cumpre frisar que o assunto em pauta para a criação de uma norma é amplamente discutido até o atingimento de um consenso que uma vez acordado, gera um Projeto de Norma.

Após a criação deste Projeto de Norma, o mesmo é submetido para votação, análise, comentários e recomendações de aprovação e desaprovação de todos os países-membro para que esta vire uma norma internacional. Uma vez aprovado, o Projeto final da Norma Internacional é publicado. Este processo está representado no esquema da figura 3 a seguir.



Figura 3: Processo de Trabalho da ABNT para aprovação de uma norma

Fonte: ABNT, 2016

Segundo a ISO (2016), “Uma Norma de Padrão Internacional representa um consenso global sobre o estado da arte no assunto dessa norma.”

Quanto a ISO 14000, a primeira versão da norma foi lançada em 1994 internacionalmente. No Brasil, a norma foi traduzida e lançada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT em 1996 e revisada entre 1999 e 2004. A versão corrente da norma foi publicada em outubro de 2015 - ABNT NBR ISO

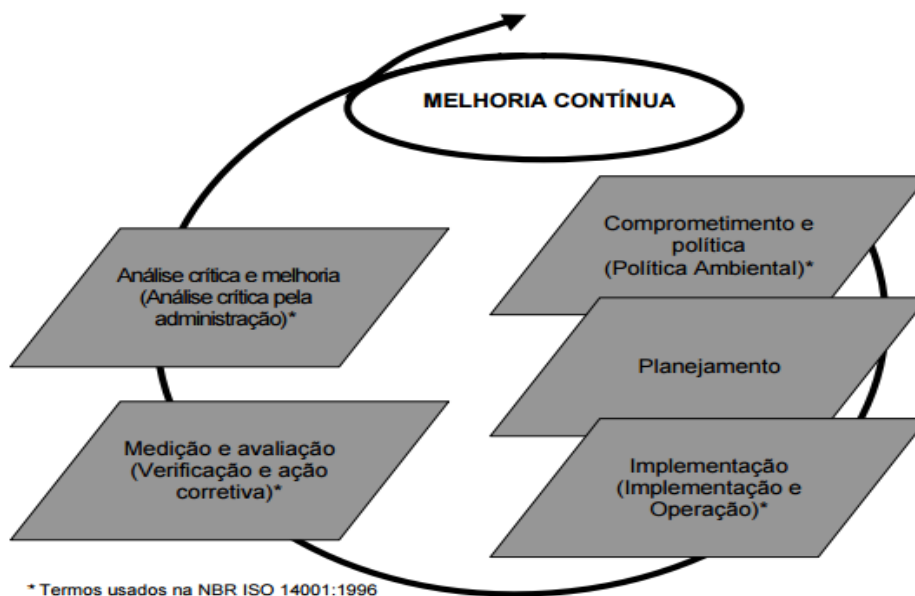
14001:2015, onde NBR significa Norma Brasileira é aplicável à qualquer tipo de organização.

A ISO 14001 faz parte da série de 44 normas da ISO 14000. Esta série, define normas e parametriza mundialmente o gerenciamento ambiental em seis áreas. São elas: a ISO 14001 a 14009 para Certificação Ambiental, 14010 a 14019 para Auditoria Ambiental, 14020 a 14029 para Rotulagem Ambiental, 14030 a 14039 para Avaliação de Desempenho Ambiental, 14040 a 14044 para Análise do Ciclo de Vida do Produto além do Guia ISO 64 que corresponde a norma sobre Aspectos Ambientais de Produtos.

A ISO 14001 orienta e oferece subsídios para a implantação do SGA de acordo com 17 requisitos normativos. São estes: elaboração da política ambiental da empresa que é a declaração formal da administração da organização sobre as intenções e princípios que norteiam seu desempenho no que diz respeito ao meio ambiente e onde devem constar de forma clara e de fácil entendimento à missão, visão e valores; a identificação de aspectos e avaliação de componentes ambientais presentes na área de influência e os procedimentos para avaliação de impactos ambientais levando em consideração os três meios: físico, biótico e antrópico; o levantamento, cadastro e identificação dos requisitos legais vigentes nos níveis municipal, estadual, federal e internacional e aplicáveis as atividades, produtos e serviços relacionados às áreas de atuação da organização; a definição e manutenção de objetivos e metas devidamente documentadas que levem em consideração as atividades desenvolvidas em cada nível e setor da organização e os impactos ambientais que podem ser causados pela mesma; a elaboração do Programa de Gestão Ambiental com a definição de cronogramas e responsáveis pela execução bem como os recursos necessários para a realização das atividades com prazos estabelecidos; o treinamento, conscientização e competências de todos os envolvidos no processo; o estabelecimento dos processos de comunicação interna e externa para divulgação da política; ações e objetivos da empresa implementadas e em implantação; a estruturação do sistema documental que permita atualizações quando necessárias; o controle de documentos com versões atualizadas da documentação pertinente e disponível em todos os locais onde são executadas ações para o funcionamento do SGA; o controle operacional com o monitoramento das atividades, operações e processos; a preparação e atendimento

a situações de emergência com o estabelecimento de procedimentos de identificação de potenciais acidentes e planos de ação em caso de ocorrência; o monitoramentos e medições constantes que devem ser documentadas e comparadas com o solicitado pela legislação vigente e com a meta da organização; o estabelecimento de ações corretivas e preventivas para os casos de não conformidades para que problemas sejam prevenidos e/ou resolvidos; o estabelecimento de controle de registros que incluem registros de treinamentos e auditorias que devem ser catalogados para acesso quando necessário; a definição da sistemática de auditorias periódicas com o intuito de verificação das conformidades do SGA e a realização de revisões críticas pela gerência da organização de modo a garantir a melhoria contínua através do ciclo de Deming - PDCA (plan, do, check, act, que traduzido para o português seria: planejar, executar, verificar e agir) na etapa do planejamento são estabelecidos parâmetros para nortear as atividades, na etapa seguinte, o fazer, são realizadas as atividades, na terceira etapa é feita a checagem, onde são avaliados os resultados atingidos e etapa final é a ação de acordo com o avaliado de acordo com o avaliado de forma contínua. O PDCA, também chamado Ciclo de Deming ou Ciclo de Shewhart, foi criado na década de 20 por Walter Shewhart e ganhou notoriedade pela disseminação do método realizada por Willian Edward Deming nos anos 50, este ciclo tem como objetivo auxiliar no diagnóstico, análise e prognóstico de situações nas organizações. A figura 3 abaixo apresenta uma sistematização do ciclo PDCA aplicado a um modelo de SGA para a Norma ISO 14001:1996.

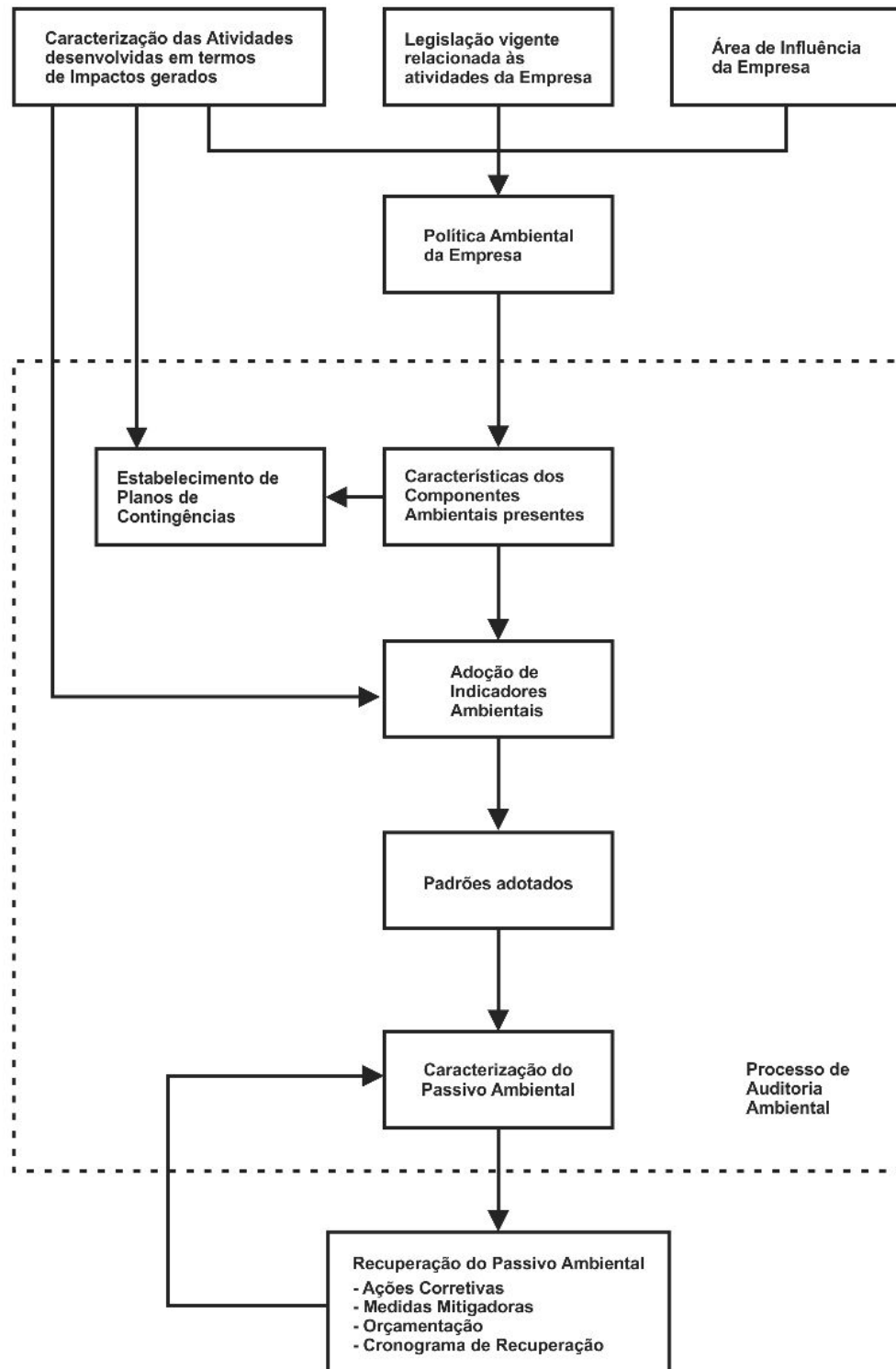
Figura 3: Modelo de SGA para a Norma ISO 14001:1996 utilizando o Ciclo PDCA



Fonte: Norma ISO 14004: 1996, p.7

A partir destas diretrizes, Fogliatti et al 2011 apresentaram um modelo genérico de SGA, na forma de cronograma a seguir composto das etapas à seguir: desenvolvimento, divulgação e aplicação da política ambiental da empresa, divisão da área de influência das atividades a serem desenvolvidas em setores ambientalmente homogêneos, caracterização dos componentes ambientais presentes, estabelecimento de indicadores ambientais e seus padrões de comportamento, caracterização do passivo ambiental, recuperação do passivo ambiental, garantia da melhoria contínua do desempenho ambiental e elaboração e implementação. Este modelo será utilizado como base para a construção detalhada de um SGA para o setor hoteleiro a ser apresentado no próximo capítulo de acordo com a abordagem sistemática de um SGA conforme o fluxograma das etapas que compõem um SGA de Fogliatti et al, 2011.

Figura 5 - Fluxograma das etapas que compõem um SGA



Fonte: Fogliatti et al, 2011.

## **6 - O SGA PARA O SETOR HOTELEIRO**

Seguindo as diretrizes da norma ISO 14001 e a estrutura do modelo de Fogliatti et al, 2011 é apresentada uma proposta para o setor hoteleiro com a descrição de cada uma das etapas que compõem este modelo de SGA.

### **6.1 - DESENVOLVIMENTO, DIVULGAÇÃO E APLICAÇÃO DA POLÍTICA AMBIENTAL DA EMPRESA**

A política ambiental de uma empresa, neste caso de um meio de hospedagem, é um documento onde a alta administração do empreendimento assume o compromisso formal de seguir diretrizes para que a empresa atue com responsabilidade socioambiental. Nesta Política Ambiental, deve constar a descrição detalhada das atividades desenvolvidas e o estudo da legislação vigente relacionado à atividade hoteleira com os padrões de sustentabilidade estabelecidos pela empresa e pela legislação e deve ser amplamente disseminada pela organização, bem como para fornecedores, clientes e para a comunidade.

As diretrizes da política ambiental de um hotel devem incluir os seguintes objetivos, dentre outros:

- Participar do desenvolvimento sustentável da região onde está localizado o hotel, colaborando ativamente com a conservação dos recursos naturais e com projetos sociais. Muitos hotéis estão inseridos ou encontram-se próximos de áreas protegidas, que precisam de maior proteção. Dessa maneira, deve constar na política ambiental, respeitá-las e preservá-las, bem como participar ativamente de iniciativas de proteção realizadas pelas comunidades.

- Desenhar, implementar, treinar funcionários, divulgar, manter atualizado um plano de contingência para o empreendimento onde constem informações como telefones de bombeiros, hospitais, de postos policiais, próximo ao empreendimento.

- Treinar e capacitar colaboradores em relação às ações do empreendimento que objetivam a sustentabilidade do mesmo devendo informar o que cada colaborador deve fazer para que a Política Ambiental seja cumprida além dos objetivos e metas almejados pela organização. Os treinamentos teóricos e práticos devem incentivar o trabalho em prol do meio ambiente, seguindo premissas éticas.

- Apoiar e incentivar as ações voltadas para o Princípio dos 3R's - Reduzir, Reutilizar e Reciclar e colocando em prática as ações que diminuam os possíveis impactos negativos gerados pelos diversos setores que constituem o empreendimento (vide cap.3).

- Incentivar a melhoria contínua através do ciclo PDCA - planejar, fazer, checar e agir para o aperfeiçoamento constante dos processos relacionados as atividades do hotel.

- Prestar o serviço dando total atenção a segurança dos clientes – definir e implementar ações visando a segurança e a satisfação dos clientes, não apenas no empreendimento, mas também no entorno do mesmo e nas visitas aos pontos turísticos, provendo material sobre estes com informações úteis para os turistas.

## **6.2 - DIVISÃO DA ÁREA DE INFLUÊNCIA DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS EM SETORES AMBIENTALMENTE HOMOGÊNEOS**

Os hotéis possuem setores com características ambientais homogêneas conforme apresentados e detalhados no capítulo 3 desta dissertação. São eles: Recepção, Governança, Administrativo-financeiro, Alimentos e Bebidas Eventos, Almojarifado, Manutenção e Segurança Patrimonial.

Cada um destes setores desenvolve atividades específicas que impactam em graus e formas diferentes os componentes do meio ambiente. Nos locais onde as atividades administrativas são desenvolvidas, os maiores riscos estão associados ao meio antrópico. Nos locais onde são desenvolvidas atividades de serviços de alimentação dos hóspedes, a maior preocupação está relacionada aos impactos nos 3 meios: biótico, físico e antrópico com uma atenção especial à geração e descarte de resíduos orgânicos, a utilização excessiva de recursos hídricos e a utilização de óleo que quando não descartado de forma correta pode contaminar o solo e a água da região e ao emprego de normas de higiene no manuseio dos alimentos. Na área de manutenção, a preocupação se foca no meio físico, principalmente pelo descarte de óleos lubrificantes utilizados em diversos equipamentos do hotel e no meio antrópico em relação a segurança dos funcionários e dos hóspedes.

### **6.3 - CARACTERIZAÇÃO DOS COMPONENTES AMBIENTAIS PRESENTES**

Os componentes ambientais para o setor hoteleiro são as próprias instalações e as áreas do entorno e o meio antrópico, composto por funcionários e hóspedes.

As atividades relacionadas a hotelaria podem causar impactos relacionados à ruídos gerados por caldeiras utilizadas para o aquecimento de água, problemas de saúde e acidentes de trabalho para os funcionários devido a falta de utilização de Equipamento de Proteção Individual - EPI e/ou falta de conhecimento técnico para desempenhar a atividade para a qual foi contratado, a comunidade local através de modificações no plano cultural e social e o consumo descontrolado de insumos que podem deteriorar os ambientes físico, biótico e antrópico na hora do descarte dos resíduos gerados.

Com as informações sobre os possíveis impactos levantadas, caso algum dano a um dos componentes acima seja constatado, devem ser sugeridas medidas mitigadoras para minimizar qualquer impacto negativo causado pelo hotel. As medidas mitigadoras são capazes de diminuir o impacto negativo, porém, sem compensar totalmente seus danos. Ao aplicar-se medidas mitigadoras e corretivas pode-se evitar a formação do passivo ambiental cuja restauração é de responsabilidade direta do hotel.

### **6.4 - ESTABELECIMENTO DE INDICADORES AMBIENTAIS**

Dentre os indicadores ambientais úteis para avaliar a sustentabilidade das atividades hoteleiras podem ser mencionadas a satisfação dos hóspedes, a economia local, o controle de ruídos e descartes de resíduos além da gestão da água e da energia. Estes indicadores são descritos a seguir:

**Satisfação dos hóspedes** - o indicador a ser indicado obtido pelo estabelecimento hoteleiro através de questionários de satisfação impressos ou online que podem ser devolvidos pelos clientes durante e após sua hospedagem no local. Os resultados gerados auxiliam na observação do cumprimento ou não de



metas para o alcance da melhoria dos resultados conforme planejados pela organização.

**Economia local** - este indicador descreve as atividades econômicas da localidade e pode ser obtido de informações veiculados por órgãos governamentais como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Lembrando que parte das melhorias da economia local é obtida à partir da instalação do empreendimento hoteleiro.

**Controle de ruídos** – gerados por veículos que são utilizados para carga e descarga de insumos utilizados no hotel, pelo uso do maquinário como geradores de energia e caldeiras utilizadas para o aquecimento da água e pelos funcionários e hóspedes do hotel. Estes ruídos são medidos em decibéis e devem respeitar a Resolução N.º 001, do CONAMA, de 8 de março de 1990 não podendo superar 50dB entre as dez horas da noite e às sete da manhã 70dB durante a noite para que não gerem problemas à saúde humana. O ruído gerado pelo hotel deve ser medido periodicamente para que seja mantido o conforto sonoro para os clientes e para à comunidade próxima ao estabelecimento.

**Controle de resíduos** – os resíduos gerados devem ser descartados de acordo com a Lei nº 12.305/10, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS que contém informações claras e detalhadas sobre a destinação adequada do descarte dos resíduos gerados no hotel, levando em consideração o bem-estar da comunidade local.

**Gestão de água** - a gestão da água envolve o monitoramento para que este recurso não seja contaminado com óleos lubrificantes utilizados no setor de manutenção e com produtos químicos utilizados pelo setor de governança na limpeza do estabelecimento em cumprimento com a Política Nacional de Recursos Hídricos e a Resolução CONAMA 357 de 17/03/05. Para isso, deve ser feita uma avaliação periódica físico-química e microbiológica da água (Styles, Schoenberger e Galvez-Martos 2015) assim como identificar continuamente vazamentos buscando oportunidades para reduzir o consumo de água.

**Gestão de energia** - este indicador está relacionado à quantidade de energia consumida pelo meio de hospedagem. Para este controle, podem ser feitas medições semanais, quinzenais e mensais com dados sistemáticos sobre o consumo e o desempenho energético em seus diversos usos finais e estabelecidas metas para a utilização da energia natural, de energias renováveis como a solar e a eólica e a troca de equipamentos que possuam a certificação do Programa Nacional de Conservação de Energia - PROCEL. Para um consumo mais ecoeficiente, pode ser aproveitada a ventilação e à iluminação natural, utilizados sensores de presença em áreas sociais, corredores dos andares e em áreas de menor movimentação, luminárias solares (que iluminam luz durante o dia e acendem durante à noite) nos jardins, vidros de controle solar (deixam passar à luz e retêm o calor). Nas unidades habitacionais, o controle da abertura e fechamento das portas através da chave do quarto, permite o acionamento dos equipamentos elétricos como lâmpadas e ar condicionado enquanto a chave está acoplada em um equipamento permitindo o funcionamento de equipamentos quando as uhs estão ocupadas com o desligamento automático quando o hóspede deixa a uhs propiciando o uso de energia elétrica apenas quando necessária.

Estes indicadores e outros são úteis se associados a padrões pré-estabelecidos pelos próprios gestores do empreendimento ou presentes na legislação vigente ou fixados.

## **6.5 - CARACTERIZAÇÃO DO PASSIVO AMBIENTAL E SUA RECUPERAÇÃO**

Cada um dos componentes ambientais presentes deve ser avaliado de forma criteriosa e contínua para que não exista a formação de passivo ambiental. A não-conformidade dos indicadores escolhidos com padrões estabelecidos indica que algum componente ambiental está sendo deteriorado podendo provocar um Passivo Ambiental cuja recuperação é de responsabilidade da empresa de acordo com a Lei 9605/98 de Crimes Ambientais, e, portanto, deve ser rapidamente planejada e efetuada.

Para a recuperação de eventual passivo ambiental associado ao empreendimento, medidas corretivas dos danos provocados devem ser elaboradas e orçadas assim como elaborado um cronograma de execução detalhado a ser colocado em prática com a maior brevidade possível através do estabelecimento de rotinas de Gerenciamento do Passivo Ambiental.

Assim, propostas de medidas mitigadoras e/ou corretivas devem ser planejadas antecipadamente e devem incluir medidas de controle e monitoramento dos seguintes itens: qualidade do ar, recursos hídricos, resíduos sólidos e efluentes líquidos, comunicação social, educação ambiental, treinamento e priorização da contratação de mão de obra local e geração de ruídos.

## **6.6 - PROGRAMAS AMBIENTAIS**

Os programas ambientais devem constar no Política de Gestão Ambiental do Hotel e ter como objetivo a manutenção da qualidade ambiental da região e a qualidade de vida da sociedade. As ações destes programas devem ser efetivadas por meio do desenvolvimento de instrumentos de gestão que permitam uma integração entre o hotel, seus fornecedores e a comunidade local.

Alguns programas ambientais são apresentados à seguir:

**Programa de Qualidade do ar** - Devido a movimentação intensa de veículos e de equipamentos de pequeno, médio e grande porte de carga e descarga de materiais e de clientes e a operação de diversos equipamentos, pode ocorrer a alteração ou redução da qualidade do ar, provocada pela geração de poeira, gases e fumaça, que podem causar danos à saúde humana.

Como medidas mitigadoras propostas, tem-se: o planejamento das operações de transporte de materiais e equipamentos com possíveis restrições do uso de caminhões em horários de maior movimentação de funcionários e/ou hóspedes. Ao ter que utilizar caminhões com material de construção devem ser cobertos por lonas e deve se implementar a manutenção preventiva de máquinas e equipamentos para tornar mínimas as emissões de poluentes, em atendimento à legislação vigente.

**Programa de Recursos Hídricos** - na operação hoteleira, gera-se resíduos

sólidos e efluentes, devendo-se evitar a possível contaminação dos recursos hídricos, o que pode ser corrigido com seguintes como medidas mitigadoras: a adoção de medidas de segurança contra vazamentos especialmente de resíduos como graxas, lubrificantes, e outras substâncias.

**Programa de Resíduos Sólidos e Efluentes Líquidos** - os resíduos inorgânicos devem ser acondicionados em recipientes adequados, de acordo com a legislação vigente, para posterior transporte a um local de destinação final devidamente licenciado. Os efluentes líquidos devem ser tratados através da rede coletora de esgotos.

Os funcionários que manuseiam estes resíduos devem ser treinados e utilizar EPI para o desempenho da atividade em cumprimento das práticas trabalhistas e à segurança do trabalho e saúde ocupacional.

Neste programa aponta-se como medidas mitigadoras: um cálculo estimado do volume de resíduos produzidos com a criação de metas de redução, reutilização e reciclagem, encaminhamento dos resíduos orgânicos a compostagem, o estímulo a compras sustentáveis para colaborar com a redução dos resíduos priorizando compras com sistema de refil e a granel e o uso de biodigestores para geração de energia através dos resíduos gerados.

**Programa de Comunicação Social** - O objetivo principal desse programa é a criação de um canal de comunicação contínuo entre o hotel e a sociedade, especialmente com a comunidade próxima ao hotel e os clientes, de forma a motivar e possibilitar a sua participação nas diferentes fases do hotel. Neste ponto, sugere-se que o hotel crie um cronograma de atividades públicas para a interação com a comunidade local. Dentre as atividades, podem-se destacar exposições fotográficas, apresentações musicais e feiras de produtos típicos do artesanato local que podem contribuir com o turismo de base local. Estas atividades podem ser realizadas nas áreas sociais do hotel e nos salões de eventos dos hotéis.

**Programa de Educação Ambiental** - Esse programa deve ser voltado para consolidar um diálogo ético e solidário entre hotel e funcionários, hóspedes, moradores da localidade e fornecedores, a partir da interpretação reflexiva das

relações entre o hotel, a localidade e o meio ambiente da região.

Podem-se oferecer ações educativas com foco interdisciplinar visando à importância do meio ambiente para a sociedade e/ou através de cursos e capacitações profissionalizantes diretamente relacionadas ao setor hoteleiro. É de suma importância que este programa abarque funcionários do hotel. Estas ações educativas ainda contribuem para o empoderamento econômico da localidade.

**Programa de treinamento e priorização da contratação de mão de obra local** - Esse programa deve ter como objetivo a priorização da contratação de mão de obra local através de parcerias com universidades, cursos técnicos e outras entidades educacionais para um programa de formação profissional nas mais diversas áreas requeridas para a hotelaria que corroboram para alavancar a economia local, com a qualificação e inserção da mão de obra local no mercado de trabalho. Deve-se ainda

**Programa de redução de ruídos** - Esse programa deve ser voltado para a redução das perturbações causadas a comunidade e à fauna pelos ruídos gerados pelo hotel. Para tal, indicam-se como medidas mitigadoras: respeito aos horários de silêncio pelos funcionários, fornecedores e hóspedes, horários que deverão ser divulgados através de placas informativas dispostas em locais visíveis, manutenção da regulagem periódica dos motores e das máquinas utilizados no hotel, seleção de equipamentos com menor emissão de ruídos; isolamento acústico de áreas destinadas a bar, restaurante, cozinha, lavanderia, caldeiras e demais áreas passíveis de controle sonoro. Para os funcionários do hotel, estes deverão seguir as diretrizes de segurança do trabalho e saúde ocupacional, devendo portar obrigatoriamente os respectivos EPIs quando e onde necessários.

## **6.7 - GARANTIA DA MELHORIA CONTÍNUA DO DESEMPENHO AMBIENTAL**

O monitoramento contínuo da operação hoteleira através do Ciclo PDCA (explicado no capítulo cinco) permite a elaboração de planos/programas/medidas mitigadoras que, quando aplicados, reduzem a probabilidade de ocorrência de novos ou de maiores passivos ambientais.

## **6.8 - ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE PLANOS DE CONTINGÊNCIAS PARA ATENDIMENTO A SITUAÇÕES EMERGENCIAIS**

Todos os processos, locais e instalações que apresentam algum tipo de risco ao meio ambiente (explosão, incêndio e outros), tem que ser detectados e inseridos em um plano de respostas a emergências visando reduzir as consequências destas.

Neste plano, deve estar descrito o que deve ser feito para cada caso de emergência ambiental e quem deve ser acionado dentro e fora da organização, com suas respectivas responsabilidades. As possíveis rotas de fuga e sistemas de alerta a serem utilizados, as características de cada produto perigoso utilizado com dispositivos de retenção de vazamentos, devem constar deste plano treinamentos e simulações para todos os funcionários que devem ser realizados para os preparar para agir à contento em situações de contingência.

## 7 - ESTUDO DE CASOS

Em relação aos estudos de caso, são apresentados à seguir a estratégia de pesquisa, os casos estudados, a unidade de análise, a seleção de sujeitos, a caracterização dos respondentes, o pré-teste, a apresentação do questionário, a coleta de dados e a análise dos dados com seus resultados.

As unidades de análise nesta dissertação são 18 hotéis três estrelas independentes localizados na Zona Sul do Rio de Janeiro nos bairros de Copacabana, Ipanema e Flamengo. Notadamente, nos bairros de Botafogo, Leblon e Leme não há hotéis desta categoria. Estes hotéis foram encontrados em busca no website da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Rio de Janeiro - ABIH - RJ.

Assim, a amostra de pessoas entrevistadas é composta pelos gestores, profissionais com cargos de direção ou chefia, responsáveis nos 18 hotéis pesquisados por serem os mais indicados para o fornecimento de dados necessários para alcançar o objetivo desta dissertação e cujos telefones e e-mails de contato estão disponíveis nos websites dos empreendimentos. Cabe notar que dos 18 gerentes contatados, dois não demonstraram interesse em participar da pesquisa.

Os contatos com os hotéis iniciaram-se em agosto de 2016 e os gestores que concordaram foram convidados diretamente pelo autor desta dissertação para participarem da pesquisa e foram sensibilizados sobre a importância do estudo e da contribuição dos resultados para a sociedade acadêmica, para as próprias organizações e especialmente, para a competitividade do setor hoteleiro e têm suas informações preservadas. O questionário aplicado foi acompanhado de uma carta de apresentação da pesquisa e explicações para o preenchimento, encaminhados para os gestores após o contato direto e com a aceitação destes.

A confecção do questionário, apresentado no apêndice desta dissertação teve como base a observação direta e a revisão bibliográfica desenvolvida nesta dissertação e apresentada nos capítulos anteriores.

O questionário conta com 35 perguntas abertas e fechadas ordenadas em quatro sessões. A primeira parte do questionário contém perguntas cujas respostas permitem caracterizar o perfil sócio-demográfico dos gestores (idade, gênero,

função, profissão, grau de escolaridade e tempo de trabalho como gestor). Dando continuidade ao questionário, foram apresentadas perguntas para a caracterização do hotel com perguntas relacionadas a informações sobre a política do mesmo e sua estrutura física, setores existentes e serviços oferecidos, além de tipos de treinamentos, se realizados com que frequência e preferências quanto ao processo de contratação da mão de obra. Na penúltima sessão, o objetivo é obter informações relacionadas as práticas aplicadas em relação aos insumos e dejetos e a caracterização do meio físico com perguntas sobre as atividades associadas ao controle e uso de água, gás e energia, a gestão de resíduos sólidos, incluindo ainda, medidas não necessariamente adotadas porém em fase de adoção como: instalação de painéis solares, instalação de vidros térmicos, coleta seletiva e outros. A quarta e última parte do questionário é dedicada a perguntas relacionadas às práticas aplicadas para atender o meio antrópico (funcionários e hóspedes), contendo 5 perguntas com foco no meio social/antrópico, sobre manutenção preventiva de equipamentos visando a redução de acidentes/incidentes (como ar-condicionado, dutos de gás, fogões, caldeiras, etc) envolvendo funcionários/clientes e a vizinhança do hotel; sobre confecção e divulgação de guias turísticos com informações sobre a cidade que contemplem também os atrativos turísticos, a segurança, os meios de transporte, a alimentação nas proximidades do hotel, etc.

Para Kerlinger (1980) a análise de dados é definida como a categorização, ordenação, manipulação e sumarização de dados. Desta maneira, os dados obtidos da pesquisa foram agrupados de forma sistematizada, para que em seguida fosse feita a análise e interpretação dos mesmos.



## 7.1 PRÉ-TESTE

A fase de elaboração e aplicação do questionário contemplou a concepção e aplicação de um pré-teste. Vieira (2000), destaca a necessidade de testar o questionário na forma que será utilizado com respondentes adequados. Para Cooper e Schindler (2003), o pré-teste colabora para o refinamento do instrumento de pesquisa que pode ser mensurado, identificado e alterado caso existam perguntas que não estejam claras.

Face ao apresentado, foi efetuado um pré-teste com gestores de hotéis localizados nos bairros de Copacabana (2) e Ipanema (2) com perfil idêntico aos contemplados pelo objetivo, cujo resultado permitiu concluir que o questionário era adequado para responder aos objetivos da pesquisa sem necessidade de modificações de perguntas ou mesmo alteração da sequência delas pois não foi identificada nenhuma dúvida ou problema de interpretação por parte dos respondentes.

## 7.2 - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

No que diz respeito ao gênero dos participantes da pesquisa, a pesquisa aponta que 70% da amostra é do sexo masculino.

Quanto ao grau de escolaridade, verificou-se que a maioria dos gestores (90%), possui formação superior, com formações nas áreas de Administração de Empresas (40%), Hotelaria (30%), Contabilidade (20%) e Arquitetura (10%), e tem, todos experiência superior a cinco anos de atuação no mercado hoteleiro com a seguinte distribuição: 40% do gestores entre 5 e 10 anos; 20% entre 10 e 15 anos; 20% entre 15 e 20 anos e os restantes 20% com mais de 20 anos no setor.

A média de idade dos pesquisados é de 42 anos com a seguinte distribuição: 50% entre 35 e 45 anos, 20% entre 45 e 55 anos e os 20% restantes entre 55 e 65 anos, dados que revelam a senioridade dos profissionais à frente da gestão dos hotéis analisados.

Em seguida seguiram as perguntas para caracterização dos hotéis. Das respostas à estas pode-se concluir que:

- Todos os hotéis pesquisados oferecem os seguintes serviços/produtos:

Alimentos e Bebidas - restaurante aberto para café da manhã, almoço e jantar, bar e salões de eventos;

Unidades habitacionais - mesas de trabalho, cofre individual, telefone, amenidades, minibar, tv a cabo.

Lazer e entretenimento - academia e piscina.

Outros serviços - business center, wi-fi, lavanderia, ar-condicionado, amenidades e possuem os departamentos detalhados no Capítulo 3 deste trabalho.

- Todos os hotéis atuam diretamente em seis dos doze segmentos de turismo apontados pelo Ministério do Turismo, quais sejam: turismo social, cultural, esportes, sol e praia, negócios e eventos e saúde, seguindo suas instalações e serviços padrões internacionais, porém eles não possuem certificações e classificações como a SBClass (detalhada no item 3.2 desta dissertação);

- Os hotéis investigados podem ser considerados de pequeno porte pois 88% destes possuem até 100 unidades habitacionais - uh's e 12% até 150 uh's;

- 100% dos hotéis possuem ocupação anual entre 70% e 100%;

- Quanto a política do hotel foi constatado que todos os gestores responderam que os hotéis possuem políticas e metas definidas porém as mesmas não são divulgadas publicamente por serem consideradas estratégicas, assim são informadas somente ao quadro funcional;

- 75% dos funcionários realizam treinamentos com foco na parte técnica e semestralmente e nenhum hotel contempla treinamentos sobre os possíveis impactos ambientais que as atividades hoteleiras podem provocar na região;

- 100% dos respondentes manifestaram optar pela contratação de mão de obra de técnicos que já trabalharam em outros hotéis.

Em relação à caracterização da gestão do meio físico, observou-se que:

- 100% dos hotéis pesquisados usam a manutenção preventiva das torneiras e descargas e trocam toalhas quando solicitados como procedimentos para a redução/controlar o consumo de água;

- 75% dos hotéis possuem redutores de fluxo em torneiras e vasos sanitários;

- O controle do consumo faz-se mensalmente através do acompanhamento à partir da fatura mensal enviada pela empresa que fornece o serviço de abastecimento de água no município do Rio de Janeiro;

Sobre a redução/controle do consumo de energia elétrica, os gestores informam que: 100% deles trabalham com a manutenção preventiva de equipamento de tv's, lâmpadas, ar-condicionado;

- 80% dos hotéis possuem sensores de presença nas áreas sociais dos estabelecimentos;
- 90% dos hotéis possuem mecanismos de bloqueio de energia programado quando o hóspede retira a chave do compartimento que controla a energia da uh;
- 70% dos hotéis investem em compra de equipamentos com selo Procel, porém nenhum dos hotéis pesquisados investe em fontes de energia renováveis.

Quanto a separação dos resíduos sólidos, 70% dos gestores responderam que fazem a praticam.

Das respostas as questões direcionadas ao meio antrópico, observa-se que:

- 100% dos hotéis disponibiliza informações para os hóspedes em formas de folhetos, tv's internas e mídias sociais sobre serviços de alimentação, transporte público (ônibus, táxi, metrô, barca, vlt), segurança nas proximidades do hotel e no bairro além da programação cultural da cidade.
- Todos os gestores também demonstraram a preocupação dos hotéis com relação a manutenção preventiva de equipamentos visando a segurança dos hóspedes bem como o cumprimento das legislações trabalhistas ao informarem que os funcionários utilizam proteção adequada para o desenvolvimento das tarefas de manutenção, higiene e alimentação.

O questionário encerra-se com uma questão relacionada a medidas para controle e prevenção de eventuais acidentes de trabalho e demais incidentes indesejados (intoxicação alimentar, choques elétricos e diversos tipos de acidentes que possam ocorrer com os hóspedes) onde de forma unânime os gestores informaram que os hotéis possuem uma lista contendo a relação dos consulados, clínicas e hospitais da localidade e o telefone da Delegacia de Apoio ao Turismo - DEAT à disposição dos clientes.

### **7.3 CONCLUSÕES DO ESTUDO DE CASOS**

Das respostas obtidas junto aos gestores dos 16 hotéis três estrelas independentes localizados nos bairros da Zona Sul do Município do Rio de Janeiro pesquisados pode se observar que os mesmos estão cientes da importância da total implementação de um SGA que leve em consideração ações para mitigar os impactos ambientais negativos associados ao funcionamento destas instalações. Entretanto, faltam ainda investimentos em ações mais direcionadas e modernas no que diz respeito ao controle efetivo do gasto dos insumos e em especial direcionados à segurança dos hóspedes. Ainda a não divulgação da política praticada pelo hotel, por ser esta considerada estratégica, não permitiu constatar que a mesma tenha metas socioambientais no seu escopo nem o seu alcance.

## 8 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

É um fato nos dias atuais que a busca pela sustentabilidade ambiental por parte de todos e, principalmente, por parte das empresas privadas, aumenta a competitividade das mesmas no mercado global. Isto não é diferente para o setor hoteleiro, importante atividade por ser uma das bases para o desenvolvimento do turismo, cuja participação na evolução econômica do Brasil é indiscutível.

Uma das formas para estas empresas alcançarem suas metas de sustentabilidade ambiental se encontra no desenvolvimento e implantação de um Sistema de Gestão Ambiental seguindo as diretrizes da ISO 14.001.

Por estas diretrizes, além do controle normal de insumos e da destinação adequada de resíduos de toda espécie, devem ser planejadas, instaladas e controladas ações visando a preservação do patrimônio da organização, entendendo este como as instalações físicas, o bem-estar de funcionários e a satisfação dos seus clientes.

Após a revisão bibliográfica desenvolvida no presente trabalho, ficou evidente o que poderia ser caracterizado como uma falta de atenção ao meio antrópico que permeia a atividade hoteleira, meio esse constituído por funcionários, clientes e a sociedade no entorno da instalação, significando que a gestão aplicada na atualidade é uma gestão puramente operacional que busca a redução dos gastos e deixa o meio antrópico sem a atenção devida.

Esta dissertação permitiu desenvolver uma proposta de um SGA para atividade hoteleira, assim como desenvolver e aplicar um questionário para confirmar esse primeiro achado, qual seja: distanciamento da gestão aplicada atualmente com a gestão ambiental do setor hoteleiro. O sistema de gestão ambiental proposto é abrangente e todo hotel, sem restrições, pode o implementar, apenas adaptando as ações a serem adotadas para o meio onde o hotel se localiza (urbano, rural, ou ainda uma área de preservação ambiental).

Já os resultados da aplicação do questionário são limitados a hotéis três estrelas independentes, em parte, por ter sido constatado que hotéis de redes hoteleiras já praticam a gestão ambiental, e em parte, pelo fato da aplicação ter sido limitada a hotéis da Zona Sul do Município do Rio de Janeiro pela acessibilidade aos mesmos.

Estas limitações são respaldadas pelo fato de hotéis três estrelas independentes serem os de maior número no Brasil (Rede BHG, 2015), e pelo fato de serem os bairros da Zona Sul da Cidade do Rio de Janeiro os de maior atratividade turística na Cidade.

Há ainda outras limitações que servem para recomendação para futuros trabalhos nesta linha de pesquisa e que são a necessidade de pesquisar a visão dos funcionários e dos turistas como forma de confirmar (ou não) as respostas aqui obtidas e apresentadas pelos gestores dos hotéis e a necessidade de estender a amostra pesquisada para outros bairros/cidades/estados.

Os achados desta pesquisa, juntamente com a aplicação do questionário apresentado nesta dissertação contribuem com a apresentação de uma estrutura de SGA contendo planos e programas ambientais e procedimentos que permitem adequar a gestão hoteleira praticada na atualidade a um sistema de gestão ambiental.

## 9 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCOR. (2010). **Earth guest: Sustainable development 2009/2010**. Paris: Accor.

ALBACETE SÁEZ, Carlos Antonio; FUENTES FUENTES, María del Mar. Difusión de la investigación española sobre turismo en revistas internacionales. **Revista de Análisis Turístico**, n. 9, 2011.

ALBERTON, Anete et al. Meio ambiente e desempenho econômico-financeiro: o impacto da ISO 14001 nas empresas brasileiras. 2003.

ALGEMIRO, M. e REJOWSKI, M. 2015. Formação técnica e superior em turismo e hospitalidade no Rio de Janeiro. **Revista de Turismo Contemporâneo – RTC**, Natal, v. 3, n. 2, p. 318-338, jul./dez. 2015.

ALVES, K. D. S.; CAVALCANTI, J. E. A. Estratégias de gestão ambiental e competitividade no setor hoteleiro de Ouro Preto. **Reuna**, v. 11, n. 2, p. 79-89, 2006.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio de; JORGE, Wilson Edson. Hotel: Planejamento e Projeto. 2ª edição. São Paulo: Senac, 2000.

ANSARAH, M. G. dos R. e REJOWSKI, M. 1994. Cursos superiores de turismo e hotelaria no Brasil. **Turismo em Análise**, São Paulo: ECNUSP, v.5, n. 1, p. 116-128, maio.

APAT. (2002). Tourists accommodation EU eco-label award scheme – Final report. Rome: Italian National Agency for the Protection of the Environment and for Technical Services

ARAÚJO. **Bibliometria: evolução história e questões atuais**. Em *Questão*, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, jan./jun. 2006.

ASHTON, M. S. G.; MULLER, A. C. A presença da gastronomia alemã na hotelaria de Novo Hamburgo, RS. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 5, n. 2, p. 319-332, 2013.

Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL - Código de Conduta das empresas do setor de alimentação fora do lar. Disponível em: [http://www.abrasel.com.br/docs/codigo\\_conduta.pdf](http://www.abrasel.com.br/docs/codigo_conduta.pdf) Acesso em: 28 Fev. 2017.

Associação Brasileira de Sommeliers - SP - Disponível em: <https://www.abs-sp.com.br/sommelier> Acesso em: 28 Fev. 2016.

Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - Comitê Técnico. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/normalizacao/comites-tecnicos> Acesso em 18 nov. 2016.

BALANZÁ, Isabel Mílio; NADAL, Mônica Cabo. **Marketing e Comercialização de Produtos Turísticos**. Tradução Miguel Cabrera; revisão técnica Gleice Regina Guerra. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. 222p.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial**. Conceitos, modelos e instrumentos. 2. ed. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2007.

BENI, M. C. Como certificar o turismo sustentável? **Turismo em Análise**, v. 14, n. 2, p. 5-16, 2003.

BERNARDELLI JUNIOR, J. M.; MANGUEIRA, F. O.; AGUIAR, A. O.; GALLARDO, A. L. C. F.; RUIZ, M. S. Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros . **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 6, n. 4, p. 564-582, 2014.

BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 13, p. 127-156, mar. 2001

BONILLA-PRIEGO, M<sup>a</sup> Jesús; FONT, Xavier; DEL ROSARIO PACHECO-



OLIVARES, M<sup>a</sup>. Corporate sustainability reporting index and baseline data for the cruise industry. **Tourism Management**, v. 44, p. 149-160, 2014.

BONOMA, T. V. - **Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and Process**. Journal of Marketing Research, Vol XXII, May 1985.

BRAGA, Benedito et al. **Introdução à engenharia ambiental**. Prentice Hall, 2002.

BRASIL. CONAMA – Conselho Nacional do Meio Ambiente. Resolução 362/2005. Regulamentação da Coleta, Transporte, Armazenamento e Destinação Adequada dos óleos lubrificantes usados e contaminados, 2005. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res05/res36205.xml> Acesso em em 28 nov. 2016.

BRASIL. CONAMA – Conselho Nacional do Meio Ambiente. Resolução 357/2005. Conselho Nacional de Meio Ambiente. Disponível em: [www.mma.gov.br/port/conama/res/res05/res35705.pdf](http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res05/res35705.pdf) Acesso em: 03 jan. 2017.

BRASIL. (2010). Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. Manual de Orientações Básicas. Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/> Acesso em: 28 Set. 2016.

BRYMAN, Alan; BELL, Emma. **Business research methods**. Oxford University Press, USA, 2015.

CAMARGO, L. O. L. Turismo, hotelaria e hospitalidade. **Turismo em Análise**, v. 13, n. 1, p. 7-22, 2002.

CARDOSO, L. C.; ALVES, P. H. C.; MONDO, T. S.; COSTA, J. I. P. Gestão ambiental como diferencial na imagem corporativa: estudo multicaso em meios de hospedagem do município de Urubici - SC. **Turismo: Visão e Ação**, v. 15, n. 2, p. 6-20, 2013.

CARNEIRO, A. L. M. **O olhar dos egressos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria sobre sua formação.** 2002. 118p. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** São Paulo: Educ, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira.** São Paulo: Saraiva, 2007.

Centro de Pesquisas e Estudos Aplicados ao Turismo da Cidade do Rio de Janeiro - Riocepetur - Disponível em: <http://www.riocepetur.com.br/site/wp-content/uploads/2014/10/RECEITA-TURISMO-DEMANDA-INTERNACIONAL.pdf>  
Acesso em: 13 mai. 2015.

CHURCHMAN, C. W. **Introdução à teoria de sistemas.** Rio de Janeiro, Ed. Vozes, 1971.

CIDIN, Renata da Costa Pereira Jannes; SILVA, Ricardo Siloto. Pegada Ecológica: Instrumento de avaliação dos impactos antrópicos no meio natural. **Estudos Geográficos**, v. 2, n. 1, p. 43-52, 2004.

CORRÊA, L. B.; CORRÊA, E. K.; PERUCHIN, B.; FERRÃO, A. L. L. C.;

COOPER, C., SHEPHERD, R., WESTLAKE, J., 1996, **Educating the Educators in Tourism: A Manual of Tourism and Hospitality Education**, WTO, Guildford.

COOPER, Chris. **Turismo, princípios e práticas.** 2. ed. Porto Alegre: Brookman, 2001.

COOPER, D. R. e SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 7 ed., 2003.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DENCKER, A. **Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas**. IN: Revista Hospitalidade, São Paulo, Ano IV, n.2, 2. Sem. 2007.

DENCKER, A. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DE SOUZA CAMPOS, Lucila Maria; SELIG, Paulo Mauricio. SGADA-Sistema de Gestão e Avaliação do Desempenho Ambiental: A Aplicação de um Modelo de SGA que utiliza o Balanced Scorecard (BSC). **Revista Eletrônica de Administração**, v. 8, n. 6, 2011.

DIAS, Célia (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002. p. 98-115.

DOXSEY J. R.; DE RIZ, J. **Metodologia da pesquisa científica**. ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil, 2002-2003. Apostila.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos básicos**. 3 ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2005.

DUARTE, J. **Entrevista em profundidade**. In: **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. DUARTE, J.; BARROS, A. (Org.). São Paulo: Editora Atlas, 2006. Cap. IV, p. 62-83.

ELKINGTON. **Canibais com Garfo e Faca**. São Paulo: Makron Books, 2011.

EMBRATUR. Deliberação Normativa N°367 de 26 de nov. de 1996 e anexos – Diário Oficial da União n° 367 de 26 de nov. de 1996 – Seção I.

ENZ, C. A., & SIGUAW, J. A. (October 1999). Best hotel environmental

practices. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly** 72–77

EUROSTAT. (2009). Water and Tourism pilot study. Luxembourg: **Eurostat**, ISBN 978-92-79-12030-5.

FERRARI; **Percepção Ambiental dos Gestores de Meios de Hospedagem – Estudo de Caso em Caxias do Sul – RS, 2006**. 116 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

FOGLIATTI, M. C.; CAMPOS, V.B.G; FERRO, M. A. C.; SINAY, L.; CRUZ, I. . **Sistema de Gestão Ambiental para Empresas**. Segunda Edição. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. Interciência, 2011.

FONT, Xavier et al. Regulating the green message: The players in ecolabelling. **Tourism ecolabelling: Certification and promotion of sustainable management**, p. 1-17, 2001.

GALLON, A. V., SOUZA, F. C., ROVER, S., & VAN BELLEN, H. M. (2007). Produção científica e perspectivas teóricas da área ambiental: um levantamento a partir de artigos publicados em congressos e periódicos nacionais da área de contabilidade e administração. **Anais do Congresso USP de Controladoria e Contabilidade**, São Paulo, Brasil, 7.

GARABINI, P. P.Aspectos da Sustentabilidade com ênfase na Gestão Ambiental em meios de hospedagem: uma contribuição para uma abordagem sistêmica. **Reuna**, v. 11, n. 3, p. 97-114, 2006.

GERONDI, G.Ecoturismo e sistemas de gestão ambiental: medidas corretivas estão sendo tomadas nos hotéis ecológicos da Serra do Japi / SP. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 5, n. 2, p. 63-72, 2005.

GHA. (2008). What are green hotels?. Retrieved May 10, 2008, from Green Hotel Association (GHA) Disponível em: <http://www.greenhotels.com/whatare.htm>

Acesso em: 13 ago. 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GILBERT, Michael J. **BS7750 (futura ISO 14001): Sistema de Gerenciamento Ambiental**. In: **BS7750 (futura ISO 14001): Sistema de Gerenciamento Ambiental**. IMAM, 1995.

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

GOODE, W. J. & HATT, P. K. - **Métodos em Pesquisa Social**. 3ªed., São Paulo: Cia Editora Nacional, 1969, p. 428.

GORINI, Ana Paula Fontenelle; MENDES, Eduardo da Fonseca. **Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria**. BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 22, p. 111-150, set. 2005

GOSSLING, S., PEETER, P., HALL, M., CERON, J. P., DUBOIS, G., LEHMANN, L. V., et al. (2011). € Tourism and water use: supply, demand and security. An international review. **Tourism Management**, 33, 1e15.

GUIDONI, L. L. C. Sustentabilidade no Turismo: estudo da Gestão Ambiental em empreendimento hoteleiro da Região Sul do Brasil . **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 6, n. 4, p. 583-602, 2014.

**Guinness World Records 2016 - Livro dos Recordes** - Disponível em: <http://www.guinnessworldrecords.com/world-records/oldest-hotel> Acesso em: 27 Fev. 2016.

HAN, Heesup; HSU, Li-Tzang Jane; SHEU, Chwen. Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities. **Tourism management**, v. 31, n. 3, p. 325-334, 2010.

HAYES, D. K.; NINEMEIER, J. D.. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

HSIAO, Teng-Yuan et al. Establishing attributes of an environmental management system for green hotel evaluation. **International Journal of Hospitality Management**, v. 36, p. 197-208, 2014.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – Dados Gerais do Município do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?lang=&codmun=330455&search=||infogr%E1ficos:-dados-gerais-do-munic%EDpio> Acesso em 03 mar. 0216.

ISMAIL, A. **Hospedagem Front Office e Governança**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

JONES LANG LASALLE E HOTELS' DEDICATED OFFICES. **Hotelaria em números – Brasil 2015. Hotelaria em números – Brasil 2014. 2014**. Disponível em: <http://www.jll.com.br/brazil/pt-br/relatorios/88/Hotelaria-em-N%C3%BAmeros-Brasil-2014>. Acesso em: 23 Fev. 2016.

KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual**. Epu, 1980.

KUHRE, Lee. **ISO 14031 Environmental Performance Evaluation (EPE)**. New York: Prentice Hall, 1998.

LAMAS, S. A. **Gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem: um estudo de caso do Projeto Lixo Mínimo do Hotel Bühler em Visconde de Mauá, RJ. Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 7, n. 1, p. 147-161, 2015.

LEAL. (2012). **Importância da gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros - o caso do litoral sul de Pernambuco**. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Gestão do Território especialidade em Ambiente e Recursos Naturais da Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.

Lei 9.433. Política nacional de recursos hídricos. Brasília: Secretaria de Recursos Hídricos, Ministério do Meio Ambiente dos Recursos Hídricos e da Amazônia Legal, 1997.

MARQUES, J. Albano; **Introdução à Hotelaria**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.

MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni. Orientações básicas para a pesquisa. **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2006.

MENEZES, P., SILVA, J. Análise do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem do Brasil. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, Penedo, vol. 3, n.1, p. 57-70, 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estatísticas Básicas de Turismo** – Agosto 2014.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCLASS 2011).

MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo de Negócios e Eventos: Orientações Básicas. 2.ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Turismo de Negocios e Eventos Versao Final IMPRESSAO .pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo%20de%20Negocios%20e%20Eventos%20Versao%20Final%20IMPRESSAO.pdf) Acesso em: 04 mar. 2017.

MOREDA, L. L.; MARTÍNEZ, E. E. V. Gestión ambiental empresarial: un estudio comparativo entre hoteles de Cancún, México y Varadero, Cuba. **Turismo:**

**Visão e Ação**, v. 16, n. 1, p. 61-91, 2014.

O'MEARA, M. "Explorando uma nova visão para as cidades". **Estado do Mundo**, p.138-57, 1999.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. Tradução de Sandra Netz. Porto Alegre: Bookman, 2003. 168p.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Código Mundial de Ética do Turismo**.

Organização Pan-americana de Saúde (OPS/OMS) FAO – Org. Nações Unidas para Agricultura e Alimentação.

PAIXÃO, D. L. D.; GANDARA, J. M. G. A legalização dos cassinos no Brasil: uma análise comparativa das situações governamentais em outros países. **Turismo: Visão e Ação**, v. 1, n. 2, p. 9-22, 1998.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

QUINTANA, A. C.; MACHADO, D. G.; AMARAL, C. T.; QUINTANA, C. G. Gestão Ambiental: produção científica divulgada em periódicos nacionais Qualis B1 a B4 - CAPES. **Revista de Administração e Inovação**, v. 11, n. 2, p. 7-29, 2014.

Rede BHG S.A. - Brazil Hospitality Group. Disponível em: [http://www2.bhg.net/bhg/web/conteudo\\_pti.asp?idioma=0&tipo=36759&conta=45](http://www2.bhg.net/bhg/web/conteudo_pti.asp?idioma=0&tipo=36759&conta=45)  
Acesso em: 13 mai. 2015.

Rede WWF. Relatório Planeta Vivo 2006. Disponível em: [www.wwf.org.br](http://www.wwf.org.br)  
Acesso em 08 nov. 2016.

REJOWSKI, Mirian. Produção Científica em Turismo: análise de estudos



referenciais no exterior e no Brasil. **Revista Turismo em Análise**, v. 21, n. 2, p. 224-246, 2010.

RUES, E. **Eco-hotel management: conciencia ecológica en la administración hotelera**. México: Grupo Editorial Iberoamérica. 1995.

SALGADO, C. C. R.; COLOMBO, C. R. Sistema de gestão ambiental no Verdegreen Hotel– João Pessoa/PB: um estudo de caso sob a perspectiva da resource-based view. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 16, n. 5, p. 195-225, 2015.

SCANDIC HOTELS. (2011). **Online live report**. Disponível em: <http://www.scandic-campaign.com/livereport/?lang=en> Acesso em 12 out 2016.

SANN, J. G.; GARABINI, P. P. Gestão ambiental de resíduos sólidos dos meios de hospedagem em área rural - uma visão sistêmica e normativa. **Reuna**, v. 13, n. 1, p. 19-31, 2008.

SILVA, L. M. T.; SILVA, M. P.; ENDERS, W. T. Gestão ambiental e desempenho hoteleiro. Um estudo no Pólo Costa das Dunas - RN. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, v. 1, n. 3, p. 1-19, 2006.

SILVA, M. E. M. Resenha: - Gestão ambiental em meios de hospedagem - (Luiz Cláudio Gonçalves - 2004). **Caderno Virtual de Turismo**, v. 6, n. 2, p. 65-66, 2006.

SLACK, Nigel. et al. **Administração da produção**. rev. tec., São Paulo: Atlas, 1999. 265 p.

SOUZA, C. A.; LAURINO, A. T. Programa Bem Receber em Foz do Iguaçu, Paraná: o resgate de uma experiência nos meios de hospedagem. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 4, n. 4, p. 625-637, 2012.

SOUZA, C. A.; ALVARES, R. C. S. Certificação Sustentável em Meios de Hospedagem – Caso da Certificação NBR 15401 no Brasil . **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 6, n. 4, p. 531-545, 2014.

SPERB, M. P.; TELLES, D. H. Q. Gestão de Resíduos Sólidos e Turismo: O tratamento dado por meios de hospedagem e pelo setor público na Ilha do Mel, PR. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 6, n. 4, p. 603-622, 2014.

TACHIZAWA. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. São Paulo: Ed. Atlas, 2004, 2 ed.

TEIXEIRA, R. F; PACHECO, M. E. C. Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração: a quebra de paradigmas científicos. **Cadernos de Pesquisa em Administração**, São Paulo: FEA/USP, v. 12, n. 1, p. 55-68, jan/mar 2005.

THEODORE, Mary; THEODORE, Luis. ISO 14000. In M. K. Theodore, & L. Theodore, *Introduction to Environmental Management* (pp. 45-60). **Boca Raton: CRC Press Taylor & Francis Group**, 2010.

TORTELLA, B., & TIRADO, D. (2011). Hotel water consumption at a seasonal mass tourist destination. The case of Mallorca. **Journal of Environmental Management**, 92, 2568 - 2579.

TULL, D. S. & HAWKINS, D. I. - **Marketing Research, Meaning, Measurement and Method**. Macmillan Publishing Co., Inc., London, 1976.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**, São Paulo: Atlas, 1998.

VIEIRA, Elenara Vieira de: CÂNDIDO, Índio. **Recepção Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

ZANETTE, F. G. C. **Procedimento Operacional Padrão de Governança e Sustentabilidade em Hotelaria**. 2010. 110p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Caxias do Sul - UCS. Caxias do Sul - Rio Grande do Sul.

WANG, Yao-Fen et al. Developing green management standards for restaurants: An application of green supply chain management. **International Journal of Hospitality Management**, v. 34, p. 263-273, 2013.

WTTC (2014), Travel & Tourism Economic Impact 2014 – Portugal.

WELLGE, S. **Umweltmanagement**. In S. Wellge, *Evaluation von betrieblichen Umweltmanagementsystemen* (pp. 7-9, 11-18). Darmstadt: Institut WAR, 2009.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso-: Planejamento e Métodos**. Bookman editora, 2015.

## APÊNDICE

Questionário aplicado:

### **Questionário sobre Gestão Ambiental na Hotelaria**

Este questionário tem como objetivo avaliar o tipo de gestão aplicado em hotéis independentes para desenvolver uma dissertação acadêmica, única finalidade do mesmo. Assim sendo, solicita--se o preenchimento do mesmo mantendo--se fiel a realidade praticada.

Constituem este questionário quatro partes, cujas informações permitirão:

- 1** - para caracterizar os participantes da pesquisa, gostaríamos de ter ainda algumas informações a seu respeito dos gestores e dos hotéis;
- 2** - perguntas relacionadas a política do hotel, tipos de treinamentos e preferências quanto a contratação de mão de obra;
- 3** - perguntas relacionadas à práticas, aplicadas em relação aos insumos e dejetos e a caracterização do meio físico;
- 4** - perguntas relacionadas às práticas aplicadas para atender o meio antrópico (funcionários e hóspedes).

\* Obrigatório

Idade \*

Gênero \*

Masculino  Feminino

Função atual \*

Profissão \*

Grau de escolaridade \*

Superior Completo  Superior Incompleto  Ensino Médio

E-mail \*

Tempo de trabalho na função de gestor \*

1 a 5 anos  5 a 10 anos  10 a 15 anos  15 a 20 anos

Mais de 20 anos

### Identificação do Hotel

Perguntas relacionadas a política do hotel, tipos de treinamentos e preferências quanto a contratação de mão de obra.

Nome, endereço, telefone e site do Hotel

Número de Uh's

50 a 100  100 a 150  150 a 200

Outro: \_\_\_\_\_

Taxa de ocupação anual

Menos de 40%  40 a 70%  70 a 100%

O Hotel possui alguma classificação? \*

Sim  Não

Outro: \_\_\_\_\_

Se sim, qual? \_\_\_\_\_

2.1 - O Hotel possui alguma certificação?

Sim  Não

Se sim, qual? \_\_\_\_\_

2.2 O Hotel é considerado como:

1 estrela

2 estrelas

3 estrelas

4 estrelas

5 estrelas

Outro: \_\_\_\_\_

2.3 - Assinale os setores que este hotel possui:

\*Marque todas que se aplicam.

- Recepção  Governança  Administrativo--financeiro  
 Cozinha  Restaurante, bar e serviço de quarto Eventos  
 Almoxarifado  Manutenção  Segurança Patrimonial  
 Outro: \_\_\_\_\_

2.4 - Assinale os serviços oferecidos no Restaurante: \*

- Café da manhã, almoço e jantar  Somente café da manhã  
 Somente Almoço  Somente Jantar  
 Café da manhã e almoço  Café da manhã e jantar  
 Outro: \_\_\_\_\_

2.5 - Existe uma Política do hotel que apresente metas e objetivos?

- Sim  Não

a - Se sim, ela é divulgada?

- Sim  Não

b - Seus objetivos e diretrizes são claramente explicados a funcionários e fornecedores? \*

- Sim  Não

2.6 - No Hotel, desenvolvem--se atividades de treinamento e capacitação dos funcionários?

- Sim  Não

Se sim, de que tipo?

- Treinamentos Técnicos  Treinamentos Comportamentais  
 Outro: \_\_\_\_\_

Se sim, com qual frequência?

mensal  semestral  anual

Há algum treinamento dos funcionários visando os impactos ambientais que as atividades hoteleiras podem provocar? \*

Sim  Não

Se sim, qual? \_\_\_\_\_

2.7 - Quanto ao processo de recrutamento e seleção de funcionários, sua empresa dá preferência à:

Contratação de técnicos de outras empresas

Contratação de formados de cursos universitários (turismo, hotelaria);

Contratação de formados dos cursos técnicos (Sebrae, Cieth, Faetec, etc)

Outro: \_\_\_\_\_



### Caracterização do meio físico

Perguntas relacionadas às práticas, aplicadas em relação aos insumos e dejetos e a caracterização do meio físico.

3.1 - No seu hotel, utiliza-se algum procedimento para a redução/controle do consumo de água?

Sim  Não

Se sim, quais?

manutenção preventiva das torneiras, descargas, etc;

instalação de redutores de fluxo em torneiras e vasos sanitários;  
aproveitamento de água da chuva;

reaproveitamento da água do banheiro e da máquina de lavar;  
fechamento automático para uso das torneiras nos banheiros;

troca de toalhas somente quando solicitado;

Outro:

3.2 - No seu hotel, controla--se e calcula--se consumo de água?

Sim  Não

Se sim, como? Marque todas que se aplicam.

com o controle de gastos mensais

cálculo do consumo por hóspede e por uh

controle através de planilha específica

Outro: \_\_\_\_\_

3.3 - No seu hotel, utiliza--se algum procedimento para a redução/controle do consumo de energia? \*

Sim  Não

Se sim, quais?

manutenção preventiva de equipamento de tv's, lâmpadas, ar-condicionado, etc;

investimento em fontes de energia renováveis;

investimento em compra de equipamentos com selo Procel;

solicitação desligamento de equipamentos após o uso nas unidades habitacionais para os hóspedes;

sensores de presença nas áreas sociais;

bloqueio de energia quando o hóspede retira a chave do compartimento que controla a energia da uh;

lâmpadas de Light Emitting Diode - LED;

Outro: \_\_\_\_\_

3.4 - No seu hotel, separam--se os resíduos sólidos?

Sim  Não

Se sim, como?

sistema de separação de lixo (coleta seletiva) pelos corredores, recepção e demais áreas comuns

sistema de separação de lixo (coleta seletiva) no restaurante sistema de separação de lixo (coleta seletiva) nas uh's

O hotel faz transporte do lixo reciclável para outro local e neste local faz sua separação

Outro: \_\_\_\_\_

### Caracterização do meio antrópico

Perguntas relacionadas às práticas aplicadas para atender o meio antrópico (funcionários e hóspedes)

4.1 - No atendimento aos hóspedes no seu hotel, disponibilizam--se informações para os hóspedes em formas de folhetos, tv's internas e mídias sociais sobre: \*Marque todas que se aplicam.

- mapas da cidade  guias turísticos  serviços de alimentação
- serviços de transporte público (ônibus, táxi, metrô, barca);
- segurança nas proximidades do hotel
- programação de museus, teatros e centros culturais; segurança no bairro

4.2 - Aplica--se a manutenção preventiva de equipamentos visando também à segurança dos hóspedes?

- Sim  Não

4.3 - Os funcionários utilizam proteção adequada para o desenvolvimento das tarefas de manutenção, higiene e alimentação?

- Sim  Não

4.4 - No hotel existem medidas para controle e prevenção de eventuais acidentes de trabalho e demais incidentes indesejados (intoxicação alimentar, choques elétricos e diversos tipos de acidentes que possam ocorrer com os hóspedes)? \*

- Sim  Não

Se sim, quais: \*Marque todas que se aplicam.

lista de hospitais credenciados;  relação de consulados;

informações sobre como registrar ocorrências na Delegacia de Apoio ao Turista - DEAT;

- Telefone de farmácias nas proximidades

- Outro: \_\_\_\_\_