



**UNIVERSIDADE POTIGUAR – UNP  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO – MPA**

**NAIRA CLÁUDIA WANDERLEY DE CASTRO**

**GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DO RN VINCULADOS À  
ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE CHARME**

**NATAL  
2012**

**NAIRA CLÁUDIA WANDERLEY DE CASTRO**

**GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DO RN VINCULADOS À  
ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE CHARME**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Administração da Universidade Potiguar – UnP, como requisito para qualificação ao título de Mestre em Administração.

**Área de Concentração:** Gestão de Pessoas

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fernanda Fernandes Gurgel

**NATAL  
2012**

**NAIRA CLÁUDIA WANDERLEY DE CASTRO**

**GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DO RN VINCULADOS À ASSOCIAÇÃO  
ROTEIROS DE CHARME**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Administração da Universidade Potiguar – UnP, como requisito para qualificação ao título de Mestre em Administração.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup> Fernanda Fernandes Gurgel, Dra.

Orientadora

Universidade Potiguar – UnP

---

Prof<sup>a</sup> Patrícia Whebber Souza de Oliveira, Dra.

Membro Examinador

Universidade Potiguar – UnP

---

Prof<sup>a</sup> Maria Valéria Pereira de Araújo, Dra.

Membro Examinador Externo

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN



“O solo natural e puro está permeado com a energia espiritual da terra, que é o verdadeiro fator de crescimento ou fertilidade.”  
(Mokiti Okada)

“Quem preserva as raízes culturais eterniza o valor da sua gente”  
(Luís da Câmara Cascudo)

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus e a Meishu Sama, meus mestres, minha eterna gratidão pela realização desse sonho que a pouco, parecia muito distante.

Ao meu marido-amigo Gabriel por todo o apoio, paciência e amor incondicional, principalmente nos momentos mais difíceis.

A minha querida prima-amiga Maria Augusta, parceira incansável que durante todo este trabalho esteve presente incentivando minha conquista.

Aos meus pais, filhos, irmãos e tios pela torcida, confiança e carinho.

A amiga-professora Laís, pela colaboração, sempre solícita mesmo em meio a sua turbulenta rotina de doutoranda e professora.

A Annamaria, amiga, meu agradecimento especial por todas as oportunidades, orientações e por sempre ter acreditado em meu trabalho. Serei sempre grata!

As minhas amigas, Jussele, Luciana, Priscila e Mildred, pela amizade, preces e troca de conhecimentos.

A todas as pessoas que entrevistei para a realização desta pesquisa, pois sempre me receberam com muita atenção e carinho, apesar de suas intensas agendas de trabalho.

Ao Programa de Pós-Graduação em Administração da UnP, por proporcionar pontes para o bom andamento do curso.

A minha Orientadora do Curso de Pós-graduação, Profa. Dra. Fernanda Fernandes Gurgel, pelo profissionalismo e oportunidade que me conferiu. Tenha toda a minha admiração e respeito.

A todos os meus professores e professoras da Pós-graduação em Administração da UnP, pela dedicação, carinho e respeito.

Aos funcionários da UnP, pela forma atenciosa e cordial com que me receberam.

Por fim, agradeço a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho acadêmico.

## RESUMO

Atualmente, percebe-se a preocupação da sociedade com relação aos problemas ambientais, trazendo para as empresas o desafio de uma gestão que opta conscientemente pela adoção de medidas proativas para o meio ambiente. O setor hoteleiro no Brasil vem apresentando alternativas de gestão sustentável, como a utilizada pelos hotéis participantes dessa pesquisa, que teve como objetivo analisar a Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros no Rio Grande do Norte, vinculados à Associação Roteiros de Charme. Este estudo assumiu um caráter descritivo e utilizou como método a abordagem qualitativa. A estratégia adotada foi o estudo de múltiplos casos com duas fontes de dados: entrevistas semiestruturadas com os gestores e aplicação de questionário com 22 colaboradores dos três hotéis investigados. Para o tratamento dos dados foram utilizadas as análises qualitativa, com a análise de conteúdos, e quantitativa, com a análise descritiva dos dados. Os resultados apresentaram a existência de diferentes práticas ambientais entre os hotéis, demonstrando que as distintas categorias que os classificam representam as propostas variadas de cada um, confirmando que cada membro vinculado à Associação reflete em seus ambientes e serviços o caráter da região em que se encontra. Foram ainda conhecidas as ações de Educação Ambiental e como estas são transmitidas aos colaboradores, podendo-se perceber o expressivo envolvimento de todos os participantes da pesquisa com a questão ambiental. Concluiu-se ainda que as empresas que optam pela adoção de um Sistema de Gestão Ambiental, entendem ser esta uma estratégia eficaz, pois proporciona diferencial competitivo, redução de custos e impactos ao meio ambiente, além de contribuir para o desenvolvimento do turismo sustentável.

**Palavras-chave:** Gestão Ambiental, Empreendimentos Hoteleiros, Associação Roteiros de Charme, Educação Ambiental.

## ABSTRACT

Nowadays is perceived the society concern about environmental problems, bringing to businesses the challenge of a consciously management that opts in adopting proactive measures for the environment. The hotel sector in Brazil has shown sustainable management alternatives, such as used by the hotels that are participating of this research, whose goal was to analyze the environmental management in hotels of Rio Grande do Norte state, linked to the Charming Routes Association. The research adopted a descriptive character and used as method the qualitative approach. The strategy adopted was the study of multiple cases with two data sources: semi-structured interviews with managers and a questionnaire with employees of the three hotels. For the data treatment were used the qualitative analysis, with content analysis, and the quantitative, with descriptive data analysis. The results confirmed the existence of different environmental practices among the hotels, demonstrating that the various categories that classify them represent the different proposals of each, confirming that each member linked to the Association reflected in their service and spaces the character of the area in which it stands. Were known the actions of environmental education used and how they are communicated to employees, realizing the significant involvement of all survey participants with environmental issues. Companies that opt for the adoption of an Environmental Management System understand that this is an effective strategy and represents a competitive advantage by reducing costs and environmental impacts, and contributing to the development of sustainable tourism.

**Keywords:** Environmental Management, Hotel Industry, Charming Routes Association, Environmental Education.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Resumo dos principais acontecimentos relacionados à questão ambiental .....	21
Figura 1	Tripé da sustentabilidade .....	24
Figura 2	Gestão Ambiental empresarial – influências.....	26
Figura 3	Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001 .....	28
Quadro 2	Classificação dos hotéis vinculados à Associação Roteiros de Charme .....	35
Quadro 3	Resumo comparativos dos objetivos específicos, referências e questões .....	41
Quadro 4	Hotéis do RN vinculados à Associação Roteiros de Charme .....	46
Gráfico 1	Indicação dos hotéis quanto à estrutura .....	48
Quadro 5	Visão dos gestores quanto as práticas de Gestão Ambiental ....	56
Gráfico 2	Nível de escolaridade dos colaboradores.....	60
Quadro 6	Percentuais de nível de escolaridade dos colaboradores dos empreendimentos .....	60
Gráfico 3	Tempo de trabalho na empresa .....	61
Quadro 7	Percentuais de tempo de trabalho dos colaboradores na empresa .....	62
Quadro 8	Percentuais quanto à informação aos hóspedes sobre a adesão dos hotéis ao programa ambiental .....	63
Quadro 9	Percentuais quanto ao conhecimento dos colaboradores do hotel .....	64
Quadro 10	Percentuais quanto aos treinamentos recebidos pelos colaboradores sobre as questões ambientais .....	65



Quadro 11	Percentuais quanto as consequências geradas pelas atitudes positivas em relação ao meio ambiente .....	66
Quadro 12	Percentuais quanto aos procedimentos para o consumo de energia .....	67
Quadro 13	Percentuais quanto aos procedimentos para o consumo de água .....	68
Quadro 14	Percentuais quanto à destinação do lixo gerado pelo hotel .....	69
Quadro 15	Percentuais quanto ao cuidado com a geração de resíduos sólidos e efluentes .....	70
Quadro 16	Média das respostas dos colaboradores quanto aos procedimentos adotados no dia a dia dos hotéis .....	71
Quadro 17	Resultado do teste t para amostras independentes entre os hotéis .....	72

## LISTA DE SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ARC	Associação Roteiros de Charme
CAERN	Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte
CDB	Convênio sobre a Diversidade Biológica
CFC	Clorofluorcarboneto
CMMAD	Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento
CNUMAD	Conferência das Nações Unidas sobre o Meio e Ambiente e Desenvolvimento
EASS	Educação Ambiental para Sociedades Sustentáveis
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FIFA	Federação Internacional de Futebol
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISSO	Organização Internacional para Padronização
OECD	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OMT	Organização Mundial de Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
PNUMA	Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
RN	Rio Grande do Norte
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
TEASS	Tratado de Educação Ambiental para Sociedades Sustentáveis e Responsabilidade Global
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UH	Unidade Habitacional
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO .....	13
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA .....	14
1.3	OBJETIVOS .....	16
<b>1.3.1</b>	<b>Objetivo Geral</b> .....	16
<b>1.3.2</b>	<b>Objetivos Específicos</b> .....	16
1.4	JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2</b>	<b>GESTÃO AMBIENTAL</b> .....	19
2.1	EVOLUÇÃO DA GESTÃO AMBIENTAL .....	19
2.2	DEFINIÇÃO DA GESTÃO AMBIENTAL .....	23
2.3	INSTRUMENTOS DE GESTÃO AMBIENTAL .....	26
<b>2.3.1</b>	<b>Sistema de Gestão Ambiental</b> .....	27
<b>2.3.2</b>	<b>Educação Ambiental Empresarial</b> .....	29
2.4	TURISMO SUSTENTÁVEL, EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS E AS CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS .....	31
<b>2.4.1</b>	<b>Associação Roteiros de Charme</b> .....	33
<b>3</b>	<b>ESTUDOS BRASILEIROS RELEVANTES SOBRE OS TEMAS ABORDADOS</b> .....	36
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	39
4.1	TIPO DE PESQUISA .....	39
4.2	UNIVERSO E PARTICIPANTES DA PESQUISA .....	39
4.3	INSTRUMENTOS E COLETA DE DADOS .....	40
4.4	ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS .....	43
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	46
5.1	CARACTERIZAÇÃO DOS HOTÉIS DE CHARME DO RN .....	46
5.2	ENTREVISTA COM OS GESTORES .....	48
<b>5.2.1</b>	<b>Perfil dos hotéis</b> .....	48
<b>5.2.2</b>	<b>Missão dos hotéis</b> .....	49
<b>5.2.3</b>	<b>Comportamento dos hotéis frente às questões ambientais</b> .....	50

5.3	QUESTIONÁRIO COM OS COLABORADORES .....	59
5.3.1	<b>Perfil dos colaboradores</b> .....	59
5.3.2	<b>Práticas ambientais dos hotéis</b> .....	62
5.3.2.1	Implementação .....	63
5.3.2.2	Energia .....	67
5.3.2.3	Água .....	68
5.3.2.4	Resíduos sólidos e efluentes .....	69
5.3.3	<b>A categorização dos hotéis e sua influência nas práticas de Gestão Ambiental</b> .....	71
6	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	74
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	76
	<b>APÊNDICES</b> .....	80
	Apêndice A - Termo de consentimento livre e esclarecido das empresas pesquisadas .....	80
	Apêndice B - Roteiro de entrevista aplicado com os gestores das empresas pesquisadas .....	81
	Apêndice C - Questionário aplicado com os colaboradores das empresas pesquisadas .....	84
	Apêndice D - Quadro com os dados obtidos nas entrevistas com os gestores .....	88
	<b>ANEXOS</b> .....	92
	Anexo A - Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme .....	92
	Anexo B - <i>Checklist</i> ambiental Associação de Hotéis Roteiros de Charme .....	97

## 1 INTRODUÇÃO

Com o agravamento das questões ambientais provocadas pelo uso indevido dos recursos naturais nas últimas décadas, torna-se urgente a necessidade de se encontrar formas alternativas para a relação do homem com seu planeta. O desenvolvimento de uma consciência ecológica, em diferentes setores e camadas da sociedade, acaba por envolver também o setor empresarial.

As organizações se depararam com a necessidade de assumir uma postura voltada para a excelência de seus serviços, buscando atender as exigências dos órgãos de certificação e regulamentação, da esfera governamental e especialmente do consumidor que é cada vez mais consciente do peso ecológico e social de suas escolhas.

Nesse contexto, a indústria do turismo, em particular a hotelaria, não foge à regra. O hotel, assim como outras atividades prestadoras de serviços, ocupa um determinado espaço geográfico e comporta instalações físicas e operacionais que geram resíduos, causando impactos ambientais.

Com isso, seus equipamentos e serviços podem provocar efeitos danosos ao meio ambiente, trazendo para o dia a dia de seus negócios a necessidade do gerenciamento ambiental, tema este que tem promovido transformações significativas na consciência coletiva, aparecendo, assim, como importante fenômeno para a sustentabilidade das empresas do setor.

Neste sentido, as práticas ambientais se tornaram para estas empresas uma questão de estratégia competitiva. A dimensão ambiental acaba sendo beneficiada em decorrência da grande relação da hotelaria com os recursos naturais, que necessitam do uso racional, para que seus empreendimentos tenham aumento da produtividade e melhoria da imagem da empresa, entre outros motivos.

O surgimento desse novo modelo de agir, com a implantação de práticas ambientalmente corretas em empresas hoteleiras, motivou este estudo para a análise crítica da Gestão Ambiental nos hotéis do estado do Rio Grande do Norte vinculados à Associação Roteiros de Charme, que têm como objetivo integrar hospitalidade e consciência ambiental.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A compreensão do conceito de Gestão Ambiental passa por um processo histórico que veio se intensificando após a segunda metade do século XX, quando o crescimento econômico resultante da industrialização trouxe a escassez de recursos que, até então, pensou-se que durariam eternamente.

No princípio as organizações precisavam se preocupar apenas com a eficiência de seus sistemas produtivos, gerar lucro e padronizar o desempenho de seus funcionários, desprezando os impactos negativos ao meio ambiente causados pelo consumo e desperdício desenfreados. Os países desenvolvidos foram os primeiros a serem afetados pelos impactos da Revolução Industrial com o agravamento dos problemas ambientais, que agora, são de alcances planetários (DIAS, 2011).

Segundo Andrade, Tashizawa e Carvalho (2000), o gerenciamento ecológico, com seu capitalismo globalizado, promove a passagem do pensamento mecanicista para o sistêmico, onde o mundo deixa de ser visto como máquina e passa a representar um sistema vivo. Agora são valorizadas as ações sociais que incluem distribuição mais justa de renda, qualidade de vida, relacionamento humano, realização pessoal, entre outras (DONAIRE, 1999).

Esse novo paradigma traz para as empresas novos valores em suas gestões. Os novos tempos, de acordo com Tachizawa (2002), caracterizam-se por uma rígida postura dos clientes, voltados à expectativa de interagir com organizações que sejam éticas, com boa imagem institucional no mercado e que atuem de forma ecologicamente responsável.

Dessa forma, Torres (2002) afirma que para conquistar um diferencial e obter a credibilidade e aceitação da sociedade e das diversas partes interessadas dentro do universo empresarial, além de novas práticas e da publicação anual dos balanços e relatórios sociais e ambientais, as corporações têm buscado certificações, selos e *standards* internacionais na área social e ambiental.

No contexto do turismo, onde o produto muitas vezes é a própria natureza, torna-se fundamental o envolvimento das empresas do setor com posturas proativas em relação ao meio ambiente, como o uso racional de água e energia, a destinação adequada dos resíduos gerados, bem como, a adoção de uma política de educação

ambiental para os colaboradores, a fim de obter funcionários mais dedicados e comprometidos com a preservação e a manutenção dos recursos naturais (RUSCHMANN, 1997).

Neste sentido, compreender a atitude dos hotéis, em especial aqueles que já possuem um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), aparece como um exemplo da mudança na postura ambiental das empresas perante o mercado a fim de atender as novas exigências dos consumidores.

Diante do exposto, foi escolhido como campo de estudo desta pesquisa os três empreendimentos hoteleiros vinculados a Associação Roteiros de Charme no Rio Grande do Norte, por possuírem compromisso ambiental e terem como principal objetivo o desenvolvimento de uma convivência harmoniosa com a comunidade e a natureza privilegiada que os envolve.

Os associados adotam um Código de Ética e Conduta Ambiental criado e implantado pioneiramente no Brasil pela Associação Roteiros de Charme, documento que tem a chancela do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA).

## 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

As empresas hoteleiras procuram as certificações ambientais como forma de se adequar à nova proposta de desenvolvimento que contempla o meio ambiente e as gerações futuras. De acordo com Kraemer (2005), as empresas passaram a perceber a necessidade de planejamento prévio para a utilização de recursos disponíveis na natureza, adaptando suas atividades a esse novo conceito sustentável para não perderem competitividade no mercado.

Utilizar os recursos naturais de forma racional funciona como um contrato invisível com o meio ambiente. O uso consciente dos recursos naturais e o envolvimento com os *stakeholders*, isto é, colaboradores, clientes, planejadores, acionistas, governo e demais instituições que direta ou indiretamente interfiram nas atividades gerenciais e de resultado da organização, são exemplos de atitudes proativas e preventivas que as empresas podem utilizar, conhecidas como práticas ambientais.

Cabe destacar que se entende por práticas ambientais o desenvolvimento de ações relacionadas ao uso racional de água e de energia; ao controle do descarte das águas residuárias e emissões gasosas; à destinação correta de resíduos sólidos; aos programas de educação ambiental; à preferência por fornecedores que distribuam produtos ambientalmente corretos; ao cumprimento da legislação ambiental; entre outras que devem racionalizar o consumo (FERRARI, 2006).

No Brasil, o tema é relativamente recente, mas tem ganhado força principalmente devido à globalização e ao surgimento das normas e certificações. Segundo Lopes (2006), para sobreviver a mercados dinâmicos e competitivos são necessárias organizações modernas e flexíveis, baseadas na qualidade e voltadas às questões sociais, tanto no seu âmbito interno, como para o externo. Como é o caso das empresas objeto de estudo desta pesquisa, que possuem uma certificação ambiental, o Código de Ética e Conduta Ambiental (Anexo A).

Neste contexto, o presente trabalho buscou verificar, dentro dos estudos sobre Gestão Ambiental em empresas hoteleiras, especificamente no estado do Rio Grande do Norte, se a certificação ambiental em hotéis é capaz de diferenciar as práticas ambientais utilizadas na implantação de um gerenciamento ambiental.

Diante do exposto, verificar se as diferentes categorias de certificação dentro da Associação Roteiros de Charme refletem distintas práticas ambientais nos três empreendimentos pesquisados no Rio Grande do Norte, tornou-se o foco dessa pesquisa que buscou responder ao seguinte problema de pesquisa: como ocorre a Gestão Ambiental nas empresas hoteleiras do RN vinculadas à Associação Roteiros de Charme?

Ainda com o objetivo de atender à problemática apresentada, surgem novas questões:

- Quais as ações de gerenciamento ambiental praticadas pelas empresas?
- Quais os conhecimentos dos gestores sobre as questões ambientais?
- Como são transmitidos os conhecimentos aos colaboradores para o desenvolvimento das práticas ambientais?



- Os diferentes níveis de certificação refletem diferentes práticas?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo Geral

Analisar a Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros no RN vinculados a Associação Roteiros de Charme.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Definir o perfil dos empreendimentos hoteleiros pesquisados;
- Identificar os conhecimentos dos gestores sobre as questões ambientais nas empresas estudadas;
- Identificar junto aos gestores e colaboradores as ações de Gestão Ambiental adotadas pelos empreendimentos pesquisados;
- Conhecer as ações de educação ambiental e como estas são transmitidas aos colaboradores das empresas investigadas;
- Verificar se a classificação em diferentes categorias de certificação das empresas pesquisadas reflete distintas práticas ambientais entre estes estabelecimentos.

### 1.4 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa teve como motivação trazer resposta a questionamentos feitos pela pesquisadora desde o início de seus estudos e de seu envolvimento com o compromisso por um mundo que promova a justiça social para o maior número possível de pessoas, com a criação de uma sociedade sustentável,

que conviva harmoniosamente com a geração de lucro das empresas e a preservação do meio ambiente.

Quanto à contribuição para as empresas hoteleiras, este estudo utilizou como subsídio os dados do setor de hospitalidade no Brasil, dada a sua importância econômica confirmada pela pesquisa Economia do Turismo: uma perspectiva macroeconômica 2003 – 2007. Tal pesquisa foi fruto de um acordo de cooperação técnica entre o Ministério do Turismo e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e afirmou que as atividades características do turismo no Brasil geraram R\$149,642 bilhões em 2007 (IBGE, 2010).

Neste sentido, a expectativa é que esse número cresça ainda mais com a vinda de mega eventos como a Copa das Confederações em 2013, o Mundial de Futebol FIFA (Federação Internacional de Futebol) em 2014, a Copa América em 2015 e os Jogos Olímpicos em 2016 (*op. cit.*).

No âmbito local, a cidade do Natal, que se prepara para receber um grande número de turistas nacionais e internacionais com o evento Copa do Mundo de Futebol de 2014, aparece como parte integrante dos benefícios da atividade turística. Nesta perspectiva, visando aproveitar todas as oportunidades geradas por este grande evento, se faz necessária a adoção de uma postura voltada para a qualificação da cadeia produtiva do setor de hospitalidade, onde estão incluídos os equipamentos de hospedagem.

Tendo em vista os dados expostos, confirma-se ainda a contribuição desse trabalho para o mercado, por meio da crescente discussão sobre a implantação de um SGA em empresas hoteleiras de diversos portes. De acordo com Centeno (2004), um Sistema de Gestão Ambiental garante para as empresas sua própria sobrevivência, como sinônimo de melhoria contínua, sem que para isso sejam necessários investimentos caros. Santos (2005, p. 99) explica ainda que:

O fator ambiental deve-se à minimização dos impactos na natureza. A questão econômica explica-se pela redução dos gastos pelo uso racional dos recursos naturais não renováveis. Já o fator social está relacionado ao longo prazo do destino turístico, de interesse não só da comunidade receptora, como de toda população.

Como contribuição científica, o estudo das práticas ambientais em empreendimentos hoteleiros representa uma importante área de investigação, tendo

em vista os resultados das pesquisas realizadas por Santos (2005), Ferrari (2006), Cardoso (2010) sobre os impactos gerados pelas atividades do setor.

Neste sentido, o presente trabalho surge como base documental para outras pesquisas referentes à temática, bem como possibilita a integração do conhecimento produzido nos programas de ensino de cursos superiores que abordem os temas em questão.

Para as empresas pesquisadas, ao comparar três hotéis no mesmo estado, com diferentes níveis de certificação, essa pesquisa pretendeu fornecer informações importantes que poderão contribuir com programas de Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros, estimular novas maneiras de gerenciar, incentivar a educação ambiental na hotelaria, gerenciar a redução dos resíduos e custos operacionais, substituir ou adequar materiais e produtos utilizados, além de gerar conhecimento na área ambiental que possa ser aplicado à hotelaria.

A intenção foi estabelecer práticas anteriormente direcionadas e analisadas no ambiente acadêmico sobre a educação ambiental empresarial de modo que se adequem e sejam inseridas como parte do Código de Ética e Conduta Ambiental utilizado pela Associação Roteiros de Charme, contemplando assim a área social, igualmente importante e fundamental para a boa execução de um gerenciamento ambiental.

Sobre a temática, Pedrini e Pelliccione (2007), afirmam que mesmo tendo grande importância para as organizações, a Educação Ambiental nas empresas tem sido raramente referenciada em publicações relacionadas ao tema da Gestão Ambiental empresarial.

Portanto, conclui-se que a produção de conhecimento sobre a Gestão Ambiental na hotelaria apresenta-se como fonte relevante de pesquisa aos que prestam serviços de hospedagem e desejam implantar um sistema de gerenciamento ambiental, que além de tornar-se instrumento para a conquista de novos clientes, promove o aumento da produtividade e a melhoria da imagem institucional no mercado.

## 2 GESTÃO AMBIENTAL

### 2.1 EVOLUÇÃO DA QUESTÃO AMBIENTAL

Para dar início aos estudos sobre Gestão Ambiental e de como esse novo modelo de administrar foi incorporado às sociedades modernas, faz-se necessário entender a concepção de meio ambiente e de como vem ocorrendo essa relação do homem com o meio que o envolve.

O meio ambiente corresponde a tudo que se refere ou permeia os seres vivos, afirma Barbieri (2007). Ainda segundo o autor, entende-se por meio ambiente os ambientes naturais e artificiais que condicionam a existência dos seres vivos, considerando, portanto, que o “meio ambiente não é apenas o espaço onde os seres vivos existem ou podem existir, mas a própria condição para a existência de vida na Terra” (*op. cit.* p. 5).

O mau uso desses recursos naturais por parte dos seres humanos acabou gerando os diversos problemas ambientais que se intensificaram ainda mais com a globalização na era pós Revolução Industrial. Com isso, a ameaça à sobrevivência humana traz para o cenário a questão ambiental, que passa a ocupar lugar de destaque nos debates internacionais. Percebeu-se que o planeta é finito e está em vias de saturação, por isso tomar decisões corretas é fundamental (BARBIERI, 2007).

A partir da preocupação com os problemas ambientais do planeta surgem as primeiras discussões sobre a questão ambiental. Os desastres naturais que os seres humanos vêm enfrentando ao longo dos últimos anos, em função da excessiva contaminação do meio ambiente, funcionam como um sinal vermelho do planeta que clama por cuidados. Nesse sentido, Dias (2011, p. 15) comenta que:

[...] os problemas ambientais serviram para alertar os seres humanos do grave perigo que estava ocorrendo. Mas foi somente na segunda metade do século XX que se deu início a um movimento global, que se traduziu em inúmeros encontros, conferências, tratados e acordos assinados pelos países do mundo.

A evolução histórica deste movimento global teve o ano de 1968 como marco na iniciação do enfrentamento dos problemas ambientais. Foi neste ano que

ocorreram importantes encontros que resultaram em três acontecimentos históricos: o lançamento do programa Homem e a Biosfera, em 1971; a publicação do relatório Limites do Crescimento pelo Clube de Roma, em 1972; e a elaboração da Declaração do Meio Ambiente Humano pela Conferência de Estocolmo, também em 1972 (DIAS, 2011).

Já na década de 80, no ano de 1983, a Organização das Nações Unidas (ONU) criou a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (CMMAD), presidida pela então primeira-ministra da Noruega, *Gro Harlem Brundtland*. Como resultado dessa comissão foi publicado um documento em 1987 com o nome de Relatório *Brundtland*, ou Nosso Futuro Comum. De acordo com este relatório, o desenvolvimento sustentável é "aquele que atende às necessidades das gerações presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras em garantir suas próprias necessidades" (COMISSÃO, 1988, p. 44).

Foi a primeira vez que um estudo chegou à conclusão de que é preciso mudar os atuais padrões de produção e consumo adotados pelas diversas sociedades da Terra, de forma a preservar os recursos e serviços ambientais necessários à sobrevivência humana. Sabe-se ainda que o Relatório *Brundtland*, serviu como recomendação para a realização da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD) no Rio de Janeiro, em 1992. (DIAS, 2011).

Os documentos resultantes deste evento, denominado de Eco-92 ou Rio-92, foram: a Agenda 21; o Convênio sobre a Diversidade Biológica (CDB); o Convênio sobre as mudanças climáticas; os Princípios para a gestão sustentável das florestas; e a Carta da Terra, posteriormente chamada de Declaração do Rio de Janeiro sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (*op. cit.*).

A Rio-92 teve continuidade na conferência Rio+5, realizada em Nova Iorque com o objetivo de analisar a implementação do programa da Agenda 21. Posteriormente, ocorreu a Rio+10 em Joanesburgo, que teve como objetivo avaliar a situação do meio ambiente global em função das medidas adotadas na CNUMAD em 1992. Foram então elaborados dois importantes documentos: a Declaração de Joanesburgo sobre o Desenvolvimento Sustentável e o Compromisso de Joanesburgo para um desenvolvimento sustentável (*op. cit.*).

Para melhor entendimento, o quadro 1 apresenta um resumo dos principais acontecimentos históricos relacionados à questão ambiental.

Quadro 1: Resumo dos principais acontecimentos relacionados à questão ambiental

ANO	ACONTECIMENTO	OBSERVAÇÃO
1968	Criação do Clube de Roma	Organização informal cujo objetivo era promover o entendimento dos componentes variado, mas interdependentes – econômicos, políticos, naturais e sociais -, que formam o sistema global.
1968	Conferência da UNESCO sobre a conservação e o uso racional dos recursos da biosfera	Nessa reunião, em Paris, foram lançadas as bases para a criação do Programa: Homem e a Biosfera.
1971	Criação do Programa Homem e a Biosfera da UNESCO	Programa de pesquisa no campo das ciências naturais e sociais para a conservação da biodiversidade e para a melhoria das relações entre o homem e o meio ambiente.
1972	Publicação do livro Os Limites do Crescimento	Informe apresentado pelo Clube de Roma no qual previa que as tendências que imperavam até então conduziram a uma escassez catastrófica dos recursos naturais e a níveis perigosos de contaminação num prazo de 100 anos.
1972	Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano em Estocolmo, Suécia	A primeira manifestação dos governos de todo o mundo com as consequências da economia sobre o meio ambiente. Participaram 113 Estados – membros da ONU. Um dos resultados do evento foi a criação do Programa das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente (PNUMA).
1983	É formada pela ONU a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (CMMAD)	Tinha como objetivo examinar as relações entre o meio ambiente e o desenvolvimento e apresentar propostas viáveis.
1987	É publicado o informe Brundtland, da CMMAD, o “Nosso Futuro Comum”	Um dos mais importantes sobre a questão ambiental e o desenvolvimento. Vincula estreitamente economia e ecologia e estabelece o eixo em torno do qual se deve discutir o desenvolvimento, formalizando o desenvolvimento do conceito sustentável.
1991	II Estratégia Mundial para a Conservação: “Cuidando da terra”	Baseado no informe Brundtland, o documento preconiza o reforço dos níveis políticos e sociais para a construção de uma sociedade mais sustentável.
1992	Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, ou Cúpula da Terra	Realizada no Rio de Janeiro, constitui-se no mais importante foco mundial já realizado. Abordou novas perspectivas globais e de integração da questão ambiental planetária e definiu mais concretamente o modelo de desenvolvimento sustentável. Participaram 170 Estados, que aprovaram a Declaração do Rio e mais quatro documentos, entre os quais a Agenda 21.
1997	Rio+5	Realizada em New York, teve como objetivo analisar a implementação do Programa da Agenda 21.

Continua.

## Continuação do Quadro 1.

2000	I Foro Mundial de âmbito Ministerial – Malmo (Suécia)	Teve como resultado a aprovação da Declaração de Malmo, que examina as novas questões ambientais para o século XXI e adota compromissos no sentido de contribuir mais efetivamente para o desenvolvimento sustentável.
2002	Cúpula Mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável - Rio+10	Realizada em Joanesburgo, procurou examinar se foram alcançadas as metas estabelecidas pela Conferência do Rio-92 e sérvio para que os Estados reiterassem seu compromisso com os princípios do Desenvolvimento Sustentável.
2005	Protocolo de Kyoto	Entra em vigor obrigando países desenvolvidos a reduzir os gases que provocam o efeito estufa e estabelecendo o Mecanismo de Desenvolvimento limpo para os países em desenvolvimento.
2007	Relatório do Painel das Mudanças Climáticas	O Painel Intergovernamental sobre Mudança Climática (IPCC) divulga seu mais bombástico relatório, apontando as consequências do aquecimento global até 2100, caso os seres humanos nada façam para impedi-lo.
2010	ISO 26000 – Responsabilidade Social	A International Standard Organization (ISO) divulga a norma 26000 para a responsabilidade social e que terá grande impacto nas organizações, tornando-as mais sensíveis ao engajamento em projetos visando o desenvolvimento sustentável.
2012	Rio+20	Tem como sede o Rio de Janeiro e possui o objetivo de renovação do compromisso político com o desenvolvimento sustentável, por meio da avaliação do progresso e das lacunas na implementação das decisões adotadas pelas principais cúpulas sobre o assunto e do tratamento de temas novos e emergentes.

Fonte: Adaptado de Dias (2011)

Passados vinte anos de muitos tratados, cartas de recomendação, encontros e conferências, observa-se que pouco se avançou quando o assunto é sustentabilidade para o planeta. Recentemente, pôde-se acompanhar pelos diversos meios de comunicação o desenvolvimento da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, a Rio+20, realizada de 13 a 22 de junho de 2012, na cidade do Rio de Janeiro.

A Rio+20 marcou as comemorações dos 20 anos de ocorrência da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (Rio-92) e solidificou toda a programação do agendamento em prol da sustentabilidade para os próximos anos. Durante a conferência foi estabelecido o processo de avaliação das práticas ambientais já realizadas, bem como foram observadas as lacunas existentes para com a temática e realizado o levantamento de conteúdos novos e

suas práticas associadas às questões do meio ambiente com possibilidade de implementação (RIO+20, 2012).

Em suma, a Conferência abriu espaço para dois grandes eixos: a economia verde no contexto do desenvolvimento sustentável e da erradicação da pobreza; e a estrutura institucional para o desenvolvimento sustentável. Também foi observada durante a Rio+20, a existência de três grandes momentos: a III Reunião do Comitê Preparatório, onde representantes do governo puderam discutir a respeito da aplicabilidade dos documentos sugeridos para conferência e planejar todos os encaminhamentos dos Diálogos para o Desenvolvimento Sustentável. É importante ressaltar que ocorreu ainda o Segmento de Alto Nível da Conferência, pelo qual se ratificou a participação de inúmeros representantes dos diversos Estados e chefes de Governo dos países-membros das Nações Unidas (*op. cit.*).

Dentro desse panorama, o setor turístico também esteve presente durante os debates sobre a sustentabilidade na Conferência Rio+20. O Congresso *Green Innovation in Tourism*, promovido pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) e pela Organização Mundial do Turismo (OMT), foi o palco dos debates a respeito das principais dificuldades enfrentadas e das sugestões para possíveis estratégias com destaque para a inovação verde para as empresas no setor, governos, destinos e suas comunidades. (ROTEIROS, 2012).

A Associação Roteiros de Charme foi convidada para participar deste evento representando o maior e mais importante segmento turístico mundial, que são os hotéis de pequeno e médio porte. No Brasil, representam mais de 90% das empresas do setor, sendo responsáveis pela geração de empregos, fomentando uma das maiores áreas da economia do país, segundo palavras do presidente da Associação. (*op. cit.*).

## 2.2 GESTÃO AMBIENTAL E AS EMPRESAS

Para iniciar os estudos sobre a Gestão Ambiental, faz-se relevante compreender o que são os impactos ambientais. A Organização Internacional para a Padronização (ISO) 14.001 define impacto ambiental como “qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das



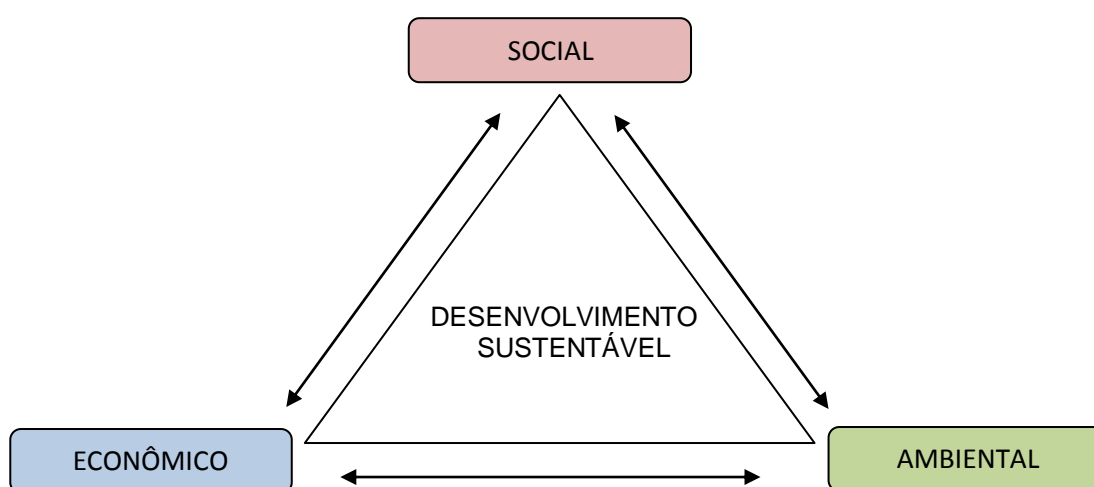
atividades, produtos ou serviços de uma organização” (ABNT, 2004, p. 2), ou seja, é consequência da ação do homem no meio ambiente que o cerca.

Com a consciência da existência desses impactos é que surge a preocupação com o meio ambiente, que segundo Barbieri (2007) evolui em três etapas: a primeira com ações corretivas às práticas danosas ao meio ambiente; a segunda, onde a degradação da natureza passa ser vista como um problema geral, com a necessidade de interferência governamental para criação de mecanismos de redução da poluição e melhoria dos sistemas produtivos; e a terceira, onde a destruição do meio ambiente passa a ser vista como um problema planetário e de todos, com a necessidade de inclusão das dimensões sociais, políticas e culturais.

Essa nova maneira de perceber soluções para o planeta tem sido chamada de desenvolvimento sustentável. Sobre a temática, Dias (2011, p. 33), comenta que “essa nova realidade implica numa radical mudança de atitude por parte das organizações do setor privado e público da economia, que têm cada vez mais de levar em conta a opinião pública quando se trata de questões ambientais”.

Surge então um dos parâmetros mais utilizados que estabelece a necessidade de um equilíbrio entre as ações e resultados econômicos, ambientais e sociais das organizações. Ou seja, uma organização sustentável precisa ser economicamente lucrativa, ambientalmente correta e socialmente responsável, expressando uma visão multidimensional da sustentabilidade (DIAS, 2011). Esta nova concepção está ilustrada na figura do tripé da sustentabilidade abaixo:

Figura 1: Tripé da Sustentabilidade



Fonte: Dias (2011)

O desenvolvimento da consciência ecológica em diferentes camadas e setores da sociedade mundial acaba por envolver também o setor empresarial, que cada vez mais se conscientiza da importância da gestão responsável dos recursos naturais (KRAEMER, 2005).

Ainda segundo a autora, as empresas de hoje são agentes transformadores que exercem grande influência sobre os colaboradores, os parceiros, a sociedade e o meio ambiente. Assim, para a empresa garantir a satisfação dos consumidores ela terá, cada vez mais, que fornecer respostas coerentes, reconhecendo a crescente sensibilidade do mercado às temáticas como a sustentabilidade e empenhando-se em atingir resultados positivos a favor do meio ambiente (*op. cit.*).

É nesse momento em que a questão ambiental passa a ser incorporada às organizações e as práticas ambientais, se tornando parte da gestão estratégica das empresas. Neste sentido, Schenini, Lemos e Silva (2004), explicam que as ações em prol do desenvolvimento sustentável adotadas pelas empresas em busca das vantagens que surgem desse processo são comumente chamadas de Gestão Ambiental.

Nesse contexto, Donaire (1999), compreende a Gestão Ambiental como uma ferramenta de qualidade, excelência e gestão da imagem para uma organização, que não só sustenta parte da responsabilidade da empresa perante a sociedade, como também é um fator de competitividade.

De acordo com Maimon (1999, p. 8), a Gestão Ambiental é definida como: “um conjunto de procedimentos para gerir ou administrar uma organização na sua interface com o meio ambiente. É a forma pela qual a organização se mobiliza, interna e externamente, para a conquista da qualidade ambiental desejada”.

Contribuindo com as ideias apresentadas, Dias, Zavaglia e Cassar (2003, p. 238) dizem que a “Gestão Ambiental é a expressão utilizada para se denominar a gestão empresarial que se orienta para evitar, na medida do possível, problemas para o meio ambiente”. Os autores comentam ainda que a Gestão Ambiental funciona como ferramenta para um desenvolvimento industrial sustentável, podendo ser aplicada em organizações de qualquer tamanho e em qualquer setor (*op. cit.*).

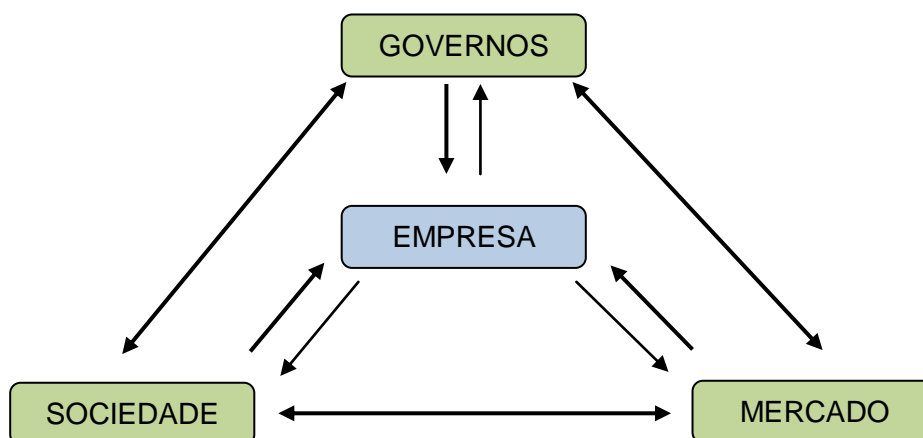
Sobre a temática, Barbieri (2007, p. 25) define a Gestão Ambiental como:

[...] as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como, planejamento, direção, controle, locação de recursos e outras realizadas

com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, quer reduzindo ou eliminando os danos ou problemas causados pelas ações humanas, quer evitando que eles surjam.

Ainda segundo Barbieri (2007, p. 113), a solução ou a minimização dos problemas ambientais “exige uma nova atitude dos empresários e administradores, que devem passar a considerar o meio ambiente [...] espera-se que as empresas deixem de ser problemas e façam parte das soluções”. Para o autor, essa mudança de postura das empresas é influenciada por três tipos de forças que se relacionam reciprocamente: o governo, a sociedade e o mercado, como representado na figura a seguir:

Figura 2: Gestão Ambiental empresarial – Influências



Fonte: Barbieri (2007)

Compreende-se então que a adoção de um gerenciamento ambiental necessita da utilização de instrumentos, ou seja, ferramentas ou meios para alcançar determinados objetivos que contemplem as questões relativas ao meio ambiente (Barbieri, 2007), pois, percebe-se que à medida que a Gestão Ambiental comprova suas vantagens para as empresas surgem novos instrumentos que as orientam para este tipo de procedimento.

### 2.3 INSTRUMENTOS DE GESTÃO AMBIENTAL

Para alcançar a Gestão Ambiental, os empreendimentos ecologicamente responsáveis, segundo Barbieri (2007), podem fazer uso dos seguintes

instrumentos: auditoria ambiental, avaliação do ciclo de vida, estudos de impactos ambientais, sistemas de Gestão Ambiental, relatórios ambientais, rotulagem ambiental, gerenciamento de riscos ambientais e educação ambiental empresarial.

Neste sentido, serão abordados a seguir dois instrumentos: o sistema de Gestão Ambiental e a educação ambiental empresarial, tendo em vista que “por seu caráter horizontal podem ser aplicados em qualquer empresa independente de seu porte e setor de atuação” (BARBIERI, 2007, p. 149).

### **2.3.1 Sistema de Gestão Ambiental**

Sabendo-se que as empresas são as principais causadoras dos problemas ao meio ambiente, visto que foi a partir da Revolução Industrial que os recursos começaram a serem utilizados de forma predadora, incorporar variáveis ambientais auxilia as organizações a controlar os danos ecológicos causados pela prestação de seus serviços, uma vez que atenua significativamente os impactos ambientais, além de gerar bons resultados para o empreendimento.

Neste sentido, segundo Kraemer (2003, p.2):

Esta incorporação se desenvolve eficientemente mediante a inclusão junto ao sistema de gestão geral da empresa, conhecida como Sistema de Gestão Ambiental, que deve instrumentar-se mediante os meios e estruturas necessárias para que não fique só como uma mera declaração de intenções.

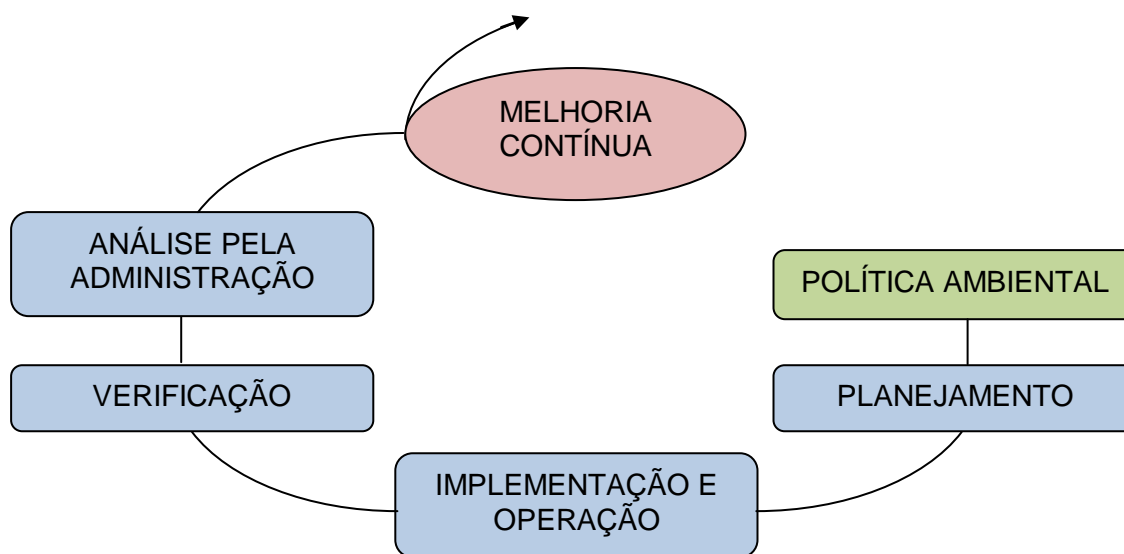
No que diz respeito à definição de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), Barbieri (2007, p. 153) afirma que o termo se refere a “um conjunto de atividades administrativas e operacionais inter-relacionadas para abordar os problemas ambientais atuais ou para evitar o seu surgimento”. Ainda segundo o autor (*op. cit.*) “um dos benefícios da criação de um SGA é a possibilidade de obter melhores resultados com menos recursos, em decorrência de ações planejadas e coordenadas”.

Barbieri (2007, p. 179) comenta também que uma das vantagens de um SGA é proporcionar “a possibilidade de integrar a Gestão Ambiental à gestão global da organização, tornando mais eficazes as ações em todas as áreas e níveis de decisões, pois evitam esforços duplicados ou conflitantes”.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, Dias (2011, p. 104) compreende o SGA como: “o conjunto de responsabilidades organizacionais, procedimentos, processos e meios que se adotam para a implementação de uma política ambiental em determinada empresa ou unidade produtiva”. O autor explica que é um método que as organizações adotam para alcançar e se manter em funcionamento de acordo com determinadas normas estabelecidas, assim como para atingir objetivos prescritos em sua política ambiental (DIAS, 2011).

Portanto, um SGA bem implantado, tende a proporcionar significativas melhorias nos custos das empresas, consegue racionalizar a aquisição e utilização de insumos e matérias-primas, contratação de serviços e o uso de recursos naturais. Assim, seu objetivo é a melhoria contínua dos processos de política ambiental da empresa, conforme exemplificado na Figura 3, segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

Figura 3: Sistema de Gestão Ambiental (SGA) ISO 14001



Fonte: ABNT (2004)

No âmbito do setor hoteleiro, segundo Schenini, Lemos e Silva (2004, p. 3), percebe-se que a adoção de um SGA:

Oferece significativa contribuição para a solução de problemas ambientais, além de tornar-se infalível instrumento para a conquista de clientes que valorizam o meio ambiente, já que no surgimento hoteleiro os hóspedes preocupam-se em saber se o hotel possui além de algum Sistema de

Gestão da Qualidade a intenção de implementar ou se, até mesmo, já possui um Sistema de Gestão Ambiental.

Uma vez colocado em prática o SGA, as empresas podem ter acesso a selos ambientais, que autenticam práticas utilizadas. Para Dias (2003), a melhor forma de diferenciar os produtos e serviços ambientalmente corretos é a aquisição de um selo ambiental que deve ser vinculado a um sistema de certificação amplamente aceito. Neste contexto, esta pesquisa trabalhou como exemplo de SGA a Associação Roteiros de Charme, que se constitui como um selo ambiental para empreendimentos hoteleiros no Brasil.

### **2.3.2 Educação Ambiental Empresarial**

A Educação Ambiental (EA) faz parte das iniciativas que contribuem e incentivam a sociedade a participar do desenvolvimento sustentável. Segundo Palma (2005, p. 2), “as pessoas serão chamadas para repensar, reprojeter e reestruturar seus valores e com o envolvimento de todos será facilitado o projeto de pensar no futuro. Não mais serão dadas soluções prontas, mas sim instrumentos para que cada um faça a sua parte”.

Em um contexto histórico, foi a partir da conferência Rio-92 que surgiu o primeiro Tratado de Educação Ambiental, denominado Tratado de Educação Ambiental para Sociedades Sustentáveis e Responsabilidade Global (TEASS), reafirmando o conceito de Educação Ambiental para Sociedades Sustentáveis (EASS). Esse documento, bem como as recomendações da Declaração da Conferência Internacional de Tbilisi de 1977 constituem a base fundamental dos conceitos da EA que se busca alcançar em todo o planeta (PEDRINI e PELLICIONE, 2007).

Neste panorama, a Declaração da Conferência Internacional de Tbilisi define Educação Ambiental como:

[...] um processo de reconhecimento de valores e clarificações de conceitos, objetivando o desenvolvimento das habilidades e modificando as atitudes em relação ao meio, para entender e apreciar as inter-relações entre os seres humanos, suas culturas e seus meios biofísicos.

Para a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e para o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) a educação ambiental é um processo contínuo onde a comunidade e os indivíduos se conscientizam do meio ambiente em que vivem, ganhando experiências, habilidades, conhecimentos, valores e determinação para atuar, individual ou coletivamente, na busca de resolução para os problemas ambientais tanto presentes quanto futuros (UNESCO & UNEP, 1988).

É importante lembrar que quando se pensa em Educação Ambiental, de acordo com Palma (2005, p. 22), “estamos trabalhando toda a realidade da sociedade, onde o conhecimento não está apenas com os educadores, mas em trocas de conhecimentos e experiências”.

Neste sentido, o capital humano de qualidade é fundamental para que as empresas envolvidas com a problemática ambiental consigam alcançar seus objetivos, oferecendo serviços que superem as expectativas dos clientes, que devem compreender a verdadeira importância das questões ambientais, indo além das exigências das normas de certificação.

As empresas começam a perceber a necessidade de trabalhar e promover a Educação Ambiental com seus colaboradores, quando da implantação de SGAs, uma vez que tal atitude, segundo Fritzen e Molon (2008, p. 26), “acarreta mudanças estruturais de natureza técnica e organizacional, já que alteram não só a maneira pela qual a empresa executa sua atividade fim, mas, também, toda sua organização interna”.

Ainda segundo os autores, “se é verdade que não se começa uma implantação de SGA sem a vontade da alta administração da empresa, também é fato que o êxito do SGA depende da participação de todos os funcionários” (*op. cit.*, p. 27), que devem fazer parte do processo, contribuindo com suas experiências, opiniões e críticas, construindo assim o caminho da aprendizagem (PEDRINI e PELLICCIONE, 2007).

Vale ressaltar ainda o lado holístico da Educação Ambiental, onde todos podem e devem contribuir com o crescimento e entendimento da sociedade, valorizando a parte mais humana e comportamental das organizações. De acordo com Palma (2005, p. 22), “Devemos reaprender o mundo, reconstruir as relações e

os valores e proporcionar novas atitudes social e ambientalmente mais justas”, atingindo assim o objetivo proposto para sociedades e empresas sustentáveis.

#### 2.4 TURISMO SUSTENTÁVEL, EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS E AS CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS

É importante destacar que foi ainda na segunda metade do século XX que surgiu a indústria turística que, juntamente com a especulação imobiliária, foi a responsável pela ocupação de zonas de áreas ambientais. Com isso, percebe-se que “o turismo e o meio ambiente não têm se caracterizado por um relacionamento harmonioso. Porém, atualmente, surgem indícios que sua interação seja crescente e profícua para ambos”. (RUSCHMANN, 1997, p. 20).

Segundo Ruschmann (2005), foi a partir dos anos 70 que a qualidade do meio ambiente passou a se caracterizar como fator de destaque do produto turístico, à medida que os habitantes das grandes cidades começaram a buscar locais com climas mais agradáveis e com belezas naturais.

Deste modo, visando o sucesso das destinações turísticas, surge a necessidade de se desenvolver uma atividade turística de maneira sustentável (SWARBROOKE, 2000), para minimizar e controlar os impactos gerados por esta atividade nestas localidades.

De acordo Dias (2003, p. 68), a Organização Mundial do Turismo (OMT) define o desenvolvimento turístico sustentável como aquele que:

[...] atende às necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras ao mesmo tempo que protege e fomenta as oportunidades para o turismo futuro. Pode-se dizer que a idéia de desenvolver-se sustentavelmente está em desenvolver-se em harmonia, com as limitações ecológicas do planeta, para que as gerações futuras tenham a chance de existir e viver bem de acordo com suas necessidades quanto à melhoria de sua qualidade de vida.

Para Swarbrooke (2000) o desafio em desenvolver um turismo sustentável está em administrar o turismo nas destinações de maneira a reduzir os impactos negativos e ao mesmo tempo maximizar os impactos positivos. Uma vez que o turismo também “tem um potencial de criar efeitos benéficos no meio ambiente, contribuindo para a proteção ambiental e a conservação” (DIAS, 2003, p. 87).



Dias (2011) comenta ainda que, uma das maneiras mais interessantes de se distinguir os produtos ou estabelecimentos que respeitam o meio ambiente é a adoção de um “selo verde”, isto é, uma marca identificadora das características ambientalmente corretas que estão sendo adotadas. O autor explica ainda que, para que este selo tenha credibilidade, ele deve estar vinculado a um sistema de certificação amplamente aceito.

Dentro desta perspectiva, as empresas hoteleiras não fogem à regra e passam a se dedicar à prática de atitudes sustentáveis através de uma gestão ecologicamente correta, na busca de certificações. Como forma de exemplificar, casos de responsabilidade ambiental na hotelaria no Brasil, Castelli (2006) destaca: a Matriz Classificatória; o Programa Hóspedes da Natureza; a Accor; e o Roteiros de Charme.

Quanto à Matriz Classificatória, o autor (*op. cit.*) explica que a EMBRATUR e a ABIH incluíram na Matriz de Classificação Hoteleira o módulo referente às ações ambientais, que passou a ser mais um critério de avaliação para a obtenção de estrelas, tendo como objetivo a melhoria da qualidade do meio ambiente.

As ações ambientais que passaram a compor a matriz referem-se aos seguintes temas: programa de treinamento de funcionários e qualificação de fornecedores; monitoramento e critérios específicos para utilização e redução do consumo de energia elétrica e água, bem como tratamento e destinação adequado dos resíduos sólidos e uso controlado de produtos nocivos e poluentes (*op. cit.*).

O Programa Hóspedes da Natureza foi criado pela ABIH com base na Agenda 21. O Programa se adequa a realidade brasileira uma vez que propõe redução de custos e proporciona investimento em melhorias, bem como valoriza a preservação do meio ambiente. É composto por princípios, resultados, produtos e serviços e procedimentos para a adesão (CASTELLI, 2006).

Quanto a Accor, Castelli (*op. cit.*) comenta que é uma multinacional francesa que possui um plano de gerenciamento ambiental. Atua nos ramos de hotelaria, turismo e serviços e tem como objetivo desenvolver ações de proteção ao meio ambiente, como, por exemplo, o Projeto Ecologia.

O Programa está baseado na Carta Ambiental lançada na França em 1997 e possui uma grande aceitação no Brasil pelas empresas interessadas no

comprometimento e no espírito de criatividade, que procuram atingir soluções inteligentes para a conservação ambiental (*op. cit.*).

A Associação Roteiros de Charme foi criada por empresários da hotelaria e possui diferentes classificações para seus hotéis. Desenvolveu um Código de Conduta Ambiental com diretrizes que levam em conta “os princípios ambientalistas para o estabelecimento de uma harmonia entre o desenvolvimento econômico e a preservação dos recursos naturais” (CASTELLI, 2006, p. 144). O objetivo deste Código é o monitoramento e a redução dos impactos causados pela atividade hoteleira (*op. cit.*).

Neste contexto, o presente estudo escolheu destacar como caso de responsabilidade ambiental na hotelaria o sistema de Gestão Ambiental desenvolvido pela Associação Roteiros de Charme, que se caracteriza como um “selo verde”, com grande credibilidade em todo país.

#### **2.4.1 Associação Roteiros de Charme**

A Associação Roteiros de Charme (ARC) foi fundada em 1992 como uma entidade privada sem fins lucrativos, tendo sido inspirada pela Conferência Mundial das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, a Rio-92. Atualmente congrega 55 hotéis, pousadas e refúgios ecológicos distribuídos de norte a sul do Brasil, ao longo de 15 estados e 47 destinos turísticos. Seus membros são selecionados, seguindo os seguintes critérios: conforto, qualidade dos serviços e responsabilidade socioambiental, de forma economicamente viável e sustentável (ROTEIROS, 2012).

Em 1998, a Associação elaborou uma cartilha de boas práticas reconhecendo a necessidade e a importância da preservação do meio ambiente para a sobrevivência das gerações atuais e futuras. Já em 1999, o projeto, pioneiro em atividades turísticas, foi reconhecido como sustentável pelo PNUMA e se tornou referência internacional da iniciativa privada em proteção ao meio ambiente, onde as melhores práticas foram organizadas em forma de diretrizes dando origem ao Código de Ética e Conduta Ambiental (Anexo A) reforçando assim o compromisso da Associação com o meio ambiente.

O Código de Ética e Conduta Ambiental funciona como um Sistema de Gestão Ambiental nos hotéis vinculados à Associação. De acordo com Santos (2005, p. 72) ele “é composto por diretrizes que devem servir como referência e a partir dele cabe a cada hotel ter outras atitudes positivas com relação ao meio ambiente, ainda que não contempladas pelo Código”. Este é dividido em quatro partes: implementação, energia, água, e resíduos sólidos e efluentes (*op. cit.*).

Ainda sobre o Código, Cardoso (2010), comenta que entre outras questões, ele procura identificar e minimizar os impactos e danos ambientais, valorizar as localidades, a população autóctone, respeitando sua cultura e tradições, utilizando de modo consciente a água e energia, tratando eficientemente seus efluentes, reduzindo a poluição sonora, do ar e o uso de produtos que agridam o meio ambiente.

Esse documento trata da adequação de práticas diversas com os princípios ambientais, envolvimento da alta administração, definição de metas e monitoramento, redução de impactos ambientais e comunicação com os hóspedes, com a intenção de contribuir para um turismo sustentável. Ideia comentada por Ferrari (2006, p. 59), conforme explicada abaixo:






Um meio de hospedagem aumenta a eficiência dos seus serviços, por aumentar a eficiência dos insumos (energia, água, químicos, embalagens e artigos de consumo), reduzir os desperdícios e os resíduos (águas residuárias, resíduos sólidos), promover o uso racional dos recursos renováveis, além de oferecer um controle dos procedimentos operacionais e estar de acordo com a legislação ambiental.

Cada um dos empreendimentos vinculados aos Roteiros de Charme faz uso deste Código, procurando um objetivo comum entre o desenvolvimento econômico e a preservação do meio ambiente. Nele estão descritas as medidas a serem realizadas quanto: a implementação, a energia, a água e os resíduos sólidos e efluentes. Cabe a ainda a cada hotel associado ter outras atitudes positivas com relação ao meio ambiente mesmo que estas não estejam contempladas pelo Código.

Neste contexto, a fim de atender plenamente as expectativas dos clientes, a ARC estabeleceu uma classificação para os seus estabelecimentos. Consiste em uma categorização de acordo com cinco tipos de pedras preciosas, que representam a descrição de variadas propostas de cada Hotel Associado, sempre mantendo um

alto padrão de qualidade e todos empenhados em minimizar os impactos causados ao meio ambiente que o cerca, como ilustrado no quadro abaixo:

Quadro 2: Classificação dos hotéis vinculados à Associação Roteiros de Charme

 <b>ESMERALDA</b>	“Hotel ou Pousada com uma localização privilegiada, espaços generosos, instalações e serviços que atendam aos padrões de exigência da tradicional hotelaria internacional”;
 <b>TOPÁZIO IMPERIAL</b>	“Hotel ou Pousada bem equipado, com instalações e espaços sociais adequados, serviços esmerados, estilo e decoração requintada”;
 <b>ÁGUA MARINHA</b>	“Hotel ou Pousada cuja decoração, bom atendimento, e capricho valorizam os ambientes e as características locais”;
 <b>AMETISTA</b>	“Pousada ou Refúgio num paraíso ecológico, onde o serviço despretensioso e a decoração guardam identidade com a região”;
 <b>CRISTAL</b>	“Identifica todos os hotéis, pousadas e refúgios ecológicos durante o ano de seu ingresso na Associação.”

Fonte: Roteiros (2012)

Portanto, a Associação que tem como missão: “O compromisso de aliar a busca pelo aprimoramento contínuo de desempenho de qualidade de serviços, compatíveis com os direitos e expectativas dos hóspedes, com a consciência ambiental e a responsabilidade social” (SANTOS, 2005, p. 67), funciona, também, como um selo de garantia que assegura a excelência de seus hotéis pela forma criteriosa de sua avaliação, estabelecendo uma consciência voltada para a realização de práticas hoteleiras ambientalmente corretas.

### 3 ESTUDOS BRASILEIROS RELEVANTES SOBRE OS TEMAS ABORDADOS

Para a composição deste trabalho, foram analisados estudos acadêmicos que contemplam temáticas de Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros, bem como a percepção ambiental para os gestores e colaboradores que atuam neste nicho de mercado. Permeando o âmbito do sistema de Gestão Ambiental, foi analisado como ocorrem as práticas ambientais, bem como a educação ambiental como instrumento gestão. Por fim, foi pesquisada a influência da internacionalização nas estratégias de Gestão Ambiental, englobando meios de hospedagem que possuem um Código de Conduta Ambiental.

Dentro desta perspectiva, Oliveira (2004) desenvolveu um estudo de caso em um hotel de Goiás, investigando a Organização Internacional para padronização (ISO) 14001 e a percepção dos trabalhadores. O trabalho teve como objetivo geral: levantar dados a respeito da percepção dos trabalhadores quanto aos motivos, objetivos, funcionamento e gerenciamento de programas de Gestão Ambiental.

Após análise a autora identificou que tanto os trabalhadores quanto os gestores do programa de Gestão Ambiental da organização pesquisada desconhecem informações importantes sobre o programa de Gestão Ambiental ali implantado, constatando que a organização atuava com o sistema de Gestão Ambiental para atender a pressões externas, onde a preocupação em desenvolver ações de educação ambiental não era primordial. A prioridade era a certificação como meio para consecução de financiamentos e melhoria de sua imagem a fim de aumentar sua clientela.

O trabalho de Santos (2005) sobre Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros teve como objetivo geral: compreender de que maneira os hotéis no Brasil estão inserindo a variável ambiental nos negócios e identificar as principais práticas adotadas por estes empreendimentos. Sobre o estudo, a autora diz que as empresas pesquisadas integram o controle ambiental na gestão administrativa, incorporando o meio ambiente na tomada de decisões estratégicas e elevando a proteção ao meio ambiente a um *status* de ameaças e oportunidades, em substituição as exigências legais.

O envolvimento da alta administração é imprescindível para consolidação de práticas ambientais e identificado em nível elevado em todos os casos, fator este que contribuiu para o bom desempenho ambiental dos empreendimentos hoteleiros. Já as motivações relacionadas pelas empresas estudadas para a adoção de um programa ambiental foram: senso de responsabilidade ambiental e oportunidade de mercado.

Palma (2005) fez uma análise da percepção ambiental como instrumento ao planejamento da educação ambiental. Para tanto, teve como objetivo geral realizar um diagnóstico da percepção ambiental dos atores da Comunidade Educativa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (professores, alunos e técnicos administrativos), e identificar o grau de entendimento e envolvimento da Comunidade Educativa da UFRGS nas questões ambientais.

A autora constatou que a comunidade investigada está preocupada com os problemas ambientais, mas que, no entanto, se demonstra pouco envolvida com ações concretas ligadas às estas questões. E conclui afirmando que a percepção ambiental é um tema muito atual, não somente para os ambientalistas, mas, para toda a sociedade, e que, portanto, necessita ser aprofundado.

Para Ferrari (2006), que estudou a respeito da percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem, o objetivo geral de sua pesquisa foi: verificar qual a percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem no município de Caxias do Sul – RS, com relação à qualidade ambiental e sua importância na operacionalização das próprias atividades.

Após a realização da pesquisa, concluiu-se que a maioria dos gestores de meios de hospedagem percebeu a importância e a necessidade da qualidade ambiental e do desenvolvimento de programas ambientais, como fator de competitividade, mas a mesma sensibilização não foi verificada como fator relevante para a manutenção da atividade turística, uma vez que suas expectativas residem no retorno imediato e não na preservação dos recursos naturais.

A análise dos dados revelou também a escassez de informações ambientais dos gestores. No entanto, esses resultados foram muito semelhantes aos obtidos pelo IBGE, na pesquisa do perfil dos municípios brasileiros sobre meio ambiente. Neste sentido recomenda-se que se verifique o nível de interpretação e percepção das informações transmitidas pelos veículos de informação e instituições de ensino.

Cardoso (2010) analisou a influência da internacionalização nas estratégias de Gestão Ambiental, investigando, particularmente, meios de hospedagens vinculados à Associação Roteiros de Charme, que possui um Código de Conduta Ambiental. Assim, o objetivo geral apresentado foi: analisar a influência da internacionalização das estratégias de Gestão Ambiental dos meios de hospedagem de Santa Catarina vinculados à Associação Roteiros de Charme. Para a autora os resultados confirmam as teorias estudadas no que diz respeito às diferenças de comportamento ambiental entre estrangeiros e brasileiros.

No entanto, mostraram que a influência deste cenário nas estratégias ambientais só é verdadeira se o administrador visualizar o aspecto mercadológico do desafio ambiental. Sendo assim, o impacto da internacionalização nas estratégias de Gestão Ambiental varia conforme a maneira pela qual o empresário encara o desafio ambiental. Os dados analisados neste estudo mostraram também a existência de um caminho inverso em relação à internacionalização e as estratégias ambientais. Assim como o fluxo de estrangeiros pode influenciar as estratégias de Gestão Ambiental, estas podem influenciá-lo, tendo em vista que boas práticas atraem este público.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 TIPO DE PESQUISA

Para alcançar os objetivos propostos no presente estudo, foi escolhido como método a abordagem qualitativa. Lakatos e Marconi (2001) explicam que a abordagem qualitativa é feita por meio da atividade de coleta e análise de dados, tendo em vista a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores.

Quanto aos meios, a pesquisa utilizou o estudo de caso direcionado para a Associação Roteiros de Charme que está imbuída no sistema de Gestão Ambiental de três empreendimentos hoteleiros no Rio Grande do Norte. De acordo com Godoy (1995, p. 25), “[...] o estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa o exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular”.

Nesta pesquisa deu-se preferência ao estudo de casos múltiplos, o que permitiu a obtenção de informações mais detalhadas e completas sobre o objeto desse estudo. Segundo Yin (2001), os estudos que compreendem mais de um caso são menos vulneráveis e suas conclusões analíticas menos contundentes.

Quanto aos fins científicos, a presente pesquisa assumiu um caráter descritivo, que segundo Dencker (1998, p. 124), “procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis. Utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática”, uma vez que foi realizado um levantamento de como ocorrem as práticas ambientais nos três hotéis pesquisados.

### 4.2 UNIVERSO E PARTICIPANTES DA PESQUISA

Participaram dessa pesquisa os três empreendimentos hoteleiros do estado do Rio Grande do Norte, vinculados à Associação Roteiros de Charme, que fazem uso de um Código de Conduta Ambiental, atendendo aos objetivos desse estudo.



Foram realizadas entrevistas com os três gestores para nortear a parte qualitativa do trabalho.

Para compor a parte quantitativa desta pesquisa, 18 colaboradores responderam ao questionário aplicado. Estes funcionários foram divididos de acordo com os setores da empresa, a fim de obter uma visão multidimensional de cada organização. Nesta perspectiva, foi escolhido um representante de cada setor dos hotéis, por meio de uma amostragem não probabilística, uma vez que a pesquisadora entrevistou os participantes a que teve acesso.

#### 4.3 INSTRUMENTOS E COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita em empreendimentos hoteleiros do RN vinculados à Associação Roteiros de Charme (ARC), por meio de entrevistas semi estruturadas com os gestores (Apêndice B). Para tanto, utilizou-se um roteiro previamente elaborado com base nos estudos de Ferrari (2006), correspondendo à etapa qualitativa da pesquisa.

Na etapa quantitativa foi aplicado o questionário com os colaboradores (Apêndice C), baseado no estudo de Santos (2005). O instrumento foi dividido em duas partes: a primeira para identificar as variáveis sócio demográficas com relação à escolaridade, cargo que ocupa e tempo de trabalho na empresa; e a segunda, com perguntas fechadas, para responder dois dos objetivos específicos: identificar as ações de Gestão Ambiental adotadas e as práticas utilizadas nos empreendimentos investigados, bem como conhecer as ações de educação ambiental e como estas são transmitidas aos colaboradores.

O Quadro 3 apresenta os objetivos específicos, as referências utilizadas como base para elaboração dos instrumentos de pesquisa deste estudo e as questões do roteiro de entrevista com o gestores e do questionário aplicado com os colaboradores. O intuito dele é visualizar, de forma resumida, se os objetivos traçados foram atendidos nas questões apresentadas.

Quadro 3: Resumo comparativo dos objetivos específicos, referências e questões

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	REFERÊNCIAS	QUESTÕES
Definir o perfil dos empreendimentos hoteleiros pesquisados;	Ferrari (2006). (Adaptado pela autora)	<u>Roteiro de entrevista dos Gestores</u> - Identificação do hotel.
Identificar os conhecimentos dos gestores sobre as questões ambientais nas empresas estudadas	Ferrari (2006). (Adaptado pela autora)	<u>Roteiro de entrevista dos Gestores</u> 2, 3, 4, 5, 6, 18.
Identificar junto aos gestores e colaboradores as ações de Gestão Ambiental adotadas pelos empreendimentos pesquisados;	Ferrari (2006). Santos (2005). (Adaptados pela autora)	<u>Roteiro de entrevista dos Gestores</u> - Implementação: 1, 7, 8, 9, 17; - Energia: 13; - Água: 10, 11, 12; - Resíduos Sólidos e Efluentes: 14, 15, 16. <u>Questionário dos Colaboradores</u> - Implementação: 2, 3, 4, 5; - Energia: 6; - Água: 7; - Resíduos Sólidos e Efluentes: 8, 9.
Conhecer as ações de educação ambiental e como estas são transmitidas aos colaboradores das empresas investigadas	Ferrari (2006). Santos (2005). (Adaptado pela autora)	<u>Roteiro de entrevista dos Gestores</u> 7, 8, 9; <u>Questionário dos Colaboradores</u> 1, 3, 4.
Verificar se a classificação em diferentes categorias de certificação das empresas pesquisadas reflete distintas práticas ambientais entre estes estabelecimentos	Ferrari (2006). Santos (2005). (Adaptado pela autora)	<u>Roteiro de entrevista dos gestores</u> 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18; <u>Questionário dos Colaboradores</u> 1.

Fonte: Pesquisa direta (2012)

Quanto à coleta de dados, Lakatos e Marconi (2001, p. 30) afirmam que consiste na etapa inicial da pesquisa em que se começa a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas escolhidas, com o objetivo de se atingir de maneira eficaz os dados previstos.

As entrevistas foram agendadas via telefone e e-mail com os gestores dos hotéis envolvidos nesse trabalho e realizadas no mês de junho de 2012. Na ocasião os gestores assinaram os termos de consentimento (Apêndice A). As entrevistas tiveram todas as mesmas características, isto é, um longo relato sobre o histórico do hotel, o comprometimento da alta administração com relação às questões ambientais e os motivos que levaram os empreendimentos a procurarem a Associação.

Pelo motivo dos hotéis envolvidos na pesquisa estarem situados em diferentes municípios do estado do RN, foi organizada uma agenda de visitas para que as viagens ocorressem em dias que os gestores estivessem presentes para a realização da entrevista e posterior recolhimento dos questionários respondidos.

A entrevista 1 foi realizada em Natal, na parte externa do restaurante do hotel em questão. A gestora mostrou-se disponível e atenciosa, respondendo prontamente todas as perguntas, uma vez que está na empresa há seis anos, o que a torna habilitada a falar com propriedade sobre a gestão desse empreendimento.

A entrevista 2 aconteceu no hotel localizado na Serra de São Bento. Na chegada a recepção foi feita por funcionários educados que solicitaram que fosse aguardada a chegada do gestor que já estava a caminho. A entrevista foi realizada na parte interna do restaurante do hotel.

Sentimento, entusiasmo e compromisso foram as características percebidas neste gestor, que também é arquiteto e responsável pela confecção dos móveis personalizados de todo empreendimento. Demonstrou-se bastante envolvido com a implantação da Gestão Ambiental que acontece nos próximos meses e será de extrema importância para esse estudo, tendo em vista poder responder a um dos objetivos específicos dessa pesquisa, o de verificar se a classificação em diferentes categorias de certificação das empresas pesquisadas reflete distintas práticas e ações ambientais entre estes estabelecimentos.

A entrevista 3 foi realizada no hotel localizado na praia de Pipa. O encontro transcorreu de maneira bastante informal e agradável. Tão logo da chegada ao

hotel, a recepção foi feita por funcionários muito bem treinados e hospitaleiros que ficaram responsáveis em apresentar o empreendimento, enquanto o proprietário terminava uma reunião.

A entrevista foi realizada na biblioteca do hotel, um lugar aconchegante e convidativo à leitura e a uma boa conversa. Foram três horas de perguntas sobre todo o histórico da pousada, a entrada para a associação, sobre o envolvimento e experiências como membro da ARC.

O gestor, além de proprietário do hotel, acumula também o cargo de Vice-presidente e Conselheiro da Associação Roteiros de Charme. Portanto, pôde esclarecer muitas dúvidas, fornecer informações fundamentais para a execução desse trabalho, uma vez que possibilitou entender em profundidade como teve início a ARC, como acontecem as trocas de experiências entre os associados e quais são as exigências e diretrizes em relação ao cuidado com o meio ambiente, além de saber como são feitas as avaliações para novos interessados em fazer parte desta Associação.

#### 4.4 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

Quanto ao tratamento dos dados Roesch (2006, p.169) comenta que:

Na pesquisa de caráter qualitativo, o pesquisador, ao encerrar sua coleta de dados, se depara com uma quantidade imensa de notas de pesquisa ou de depoimentos, que se materializam na forma de textos, os quais terá de organizar para depois interpretar.

Assim sendo, o conteúdo advindo da coleta de dados das entrevistas com os gestores passou por análises qualitativa e quantitativa. A etapa qualitativa baseou-se no roteiro de entrevistas, que teve como base os estudos de Ferrari (2006), levando em consideração a análise de conteúdos. Para melhor entendimento da organização dos dados, foi priorizado um detalhamento temático dos conteúdos estudados, mediante o discurso colhido em cada grupo entrevistado.

Neste sentido, houve o aparecimento de inferências mediante o discurso dos envolvidos, o que é possível de acontecer. Conforme Franco (2005, p. 27-28), pode-se perceber o surgimento de pressupostos e subentendidos nas abordagens feitas a partir da análise de conteúdo:

[...] pressupõe a comparação dos dados obtidos mediante discursos e símbolos, com os pressupostos teóricos de diferentes concepções de mundo, de indivíduo e de sociedade. Situação concreta que se expressa a partir das condições da práxis de seus produtores e receptores acrescida do momento histórico/social da produção e/ou recepção.

Tal leitura faz suscitar a análise categórica dos dados colhidos. Este processo é um delineamento dos constituintes desta proposta, diferenciando que estão organizados mediante as analogias, e dos propósitos deste trabalho (FRANCO, 2005).

O que dá sentido a análise são as definições dispostas em categorias temáticas. Aqui, as categorias são suscitadas a partir da fala e do conteúdo das respostas. Estando a proposta plenamente imbuída nos conceitos de Franco (2005), requerendo do pesquisador uma busca incessante ao material de análise.

Portanto, a etapa qualitativa buscou definir o perfil dos empreendimentos hoteleiros investigados, bem como identificar o conhecimento dos gestores quanto às questões ambientais. Neste contexto, foram identificadas as ações de Gestão Ambiental que estão sendo desenvolvidas nas empresas pesquisadas, tendo como base de análise os estudos de Oliveira (2004), Santos (2005), Palma (2005), e Cardoso (2010).

Quanto à abordagem quantitativa da análise dos dados, foram identificadas as ações de Gestão Ambiental realizadas nas empresas pesquisadas. De acordo com Malhotra (2001, p. 155) “a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplicar alguma forma de análise estatística”. A pesquisa realizou-se de modo que as análises qualitativa e quantitativa auxiliaram no entendimento do fenômeno estudado.

Nesta perspectiva, foi utilizada nesta etapa a análise descritiva dos dados, por meio dos programas Statistica 7.0 e Excell. O resultado das observações das variáveis sócio-demográficas dos hotéis estudados foi apresentado por meio das médias dos valores para as variáveis numéricas e percentagens para as variáveis categóricas. Para se estabelecer a comparação de médias entre três grupos de variáveis, utilizou-se o teste de *t de Student* para amostras independentes. O nível de significância foi fixado em 5%.

O Teste t consiste em formular uma hipótese nula e conseqüentemente uma hipótese alternativa, calcular o valor de  $t$  e aplicá-lo à função densidade de probabilidade da distribuição t de Student medindo o tamanho da área abaixo dessa

função para valores maiores ou iguais a  $t$ . Essa área representa a probabilidade da média dessa(s) amostra(s) em questão de ter(em) apresentado o(s) valor(es) observado(s) ou algo mais extremo (MANKIEWICZ, 2000).




Se a probabilidade desse resultado ocorrido for muito pequena, pode-se concluir que o resultado observado é estatisticamente relevante. Essa probabilidade também é chamada de *p-valor* ou valor  $p$ . Consequentemente, o nível de confiança  $\alpha$  é igual a  $1 - p\text{-valor}$  (*op. cit.*).

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS HOTÉIS DE CHARME DO RN

O estado do Rio Grande do Norte possui três estabelecimentos que correspondem aos membros vinculados a Associação Roteiros de Charme (ARC), compondo o universo deste trabalho. Como as pedras representam a essência de cada hotel associado, serão por elas nominados: Topázio Imperial, Esmeralda e Cristal, respectivamente. Estão classificados, distribuídos e localizados de acordo com o Quadro 4 a seguir:

Quadro 4: Hotéis do RN vinculados à Associação Roteiros de Charme

	CLASSIFICAÇÃO	DISTRIBUIÇÃO	LOCALIZAÇÃO
TOPÁZIO IMPERIAL		Praia	Natal
ESMERALDA		Praia	Praia da Pipa
CRISTAL		Montanha	Serra de São Bento

Fonte: Pesquisa direta (2012)

O Topázio-imperial, vinculado à Associação desde 1999, está situado à beira mar na Praia de Ponta Negra, na cidade de Natal – RN e possui uma decoração requintada e um ambiente romântico. Atualmente conta com uma taxa de ocupação média de 71%, dos 23 apartamentos que o empreendimento possui, sendo a maior parte com vista para o mar.

O hotel possui em média 40 funcionários e tem como princípio, desde sua criação, a harmoniosa convivência com a Comunidade e a Natureza privilegiada que o cercam, reafirmando seu compromisso em minimizar os impactos ambientais que por ventura venha causar. Além das suas acomodações, o empreendimento conta ainda com um Spa, o Amana, que na língua Tupi significa “cercar, envolver”. O Amana está localizado em frente a um jardim e dispõe de uma decoração que

reforça o clima romântico e resgata os valores mais importantes para o ser humano moderno: equilíbrio, serenidade e bem estar do corpo e da alma.

Outro espaço de destaque é o seu restaurante, considerado um dos melhores de Natal. Especializado em frutos do mar, dispõe de três ambientes: o quiosque, o deck da piscina e o ambiente climatizado, que o torna extremamente eclético, trazendo todo conforto para seus hóspedes, além de ser o único restaurante do Rio Grande do Norte a fazer parte da Associação dos Restaurantes da Boa Lembrança, uma associação que reúne os melhores restaurantes e chefs do Brasil.

Vinculado à Associação desde 2000, o Esmeralda está localizado na Praia da Pipa, uma antiga vila de pescadores do estado do Rio Grande do Norte. É composto por uma área arborizada e totalmente ajardinada de 25.000m<sup>2</sup> em plena harmonia com o meio ambiente. Possui em média 80 funcionários e uma taxa de ocupação anual de 50%, dos 28 bangalôs que compõem atualmente o empreendimento, sendo 12 luxos e 16 especiais.

O charme é uma constante em todo empreendimento, a simpatia e a atenção dos funcionários, que surgem a cada momento, também. O hotel possui ainda alguns elementos de destaque, como um jardim tropical dentro da área total do hotel, uma piscina ionizada com raia de 25m, uma adega climatizada com ambiente para degustação ao ar livre e uma loja de artesanato com tear manual. Dispõe ainda de um restaurante de gastronomia contemporânea, o Oca Toca, que se diferencia como um dos melhores da região e foi vencedor do Festival Gastronômico da Pipa por dois anos consecutivos, 2008 e 2009.

O Cristal, que está ingressando na ARC, neste ano de 2012, tem como atual classificação a pedra que o nomina por representar o seu primeiro ano de ingresso na Associação. O empreendimento está localizado na Serra de São Bento, a 109Km de Natal e a 98Km da Praia da Pipa e foi erguido sobre uma rocha que está inserida em uma reserva particular de 550ha.

Apesar de pequeno, o hotel está de acordo com as diretrizes da ARC, uma vez que possui em sua missão um compromisso com o meio ambiente e tem como um de seus maiores atrativos o ecoturismo e o turismo de aventura. Dispõe de 9 chalés, cheios de charme, com varanda de vidro encravada nas pedras, totalmente integrados à paisagem.



Está atualmente com 18 funcionários, treinados e moradores da cidade Serra de São Bento, que ganha com capacitação e valorização da mão de obra da comunidade. Ganha destaque ainda o restaurante de cozinha contemporânea com influência italiana, que utiliza produtos da região, respeitando a sustentabilidade, o lago para pesca e caiaque, a sala de ginástica, o salão de jogos, uma sala de leitura e as quadras de esporte.

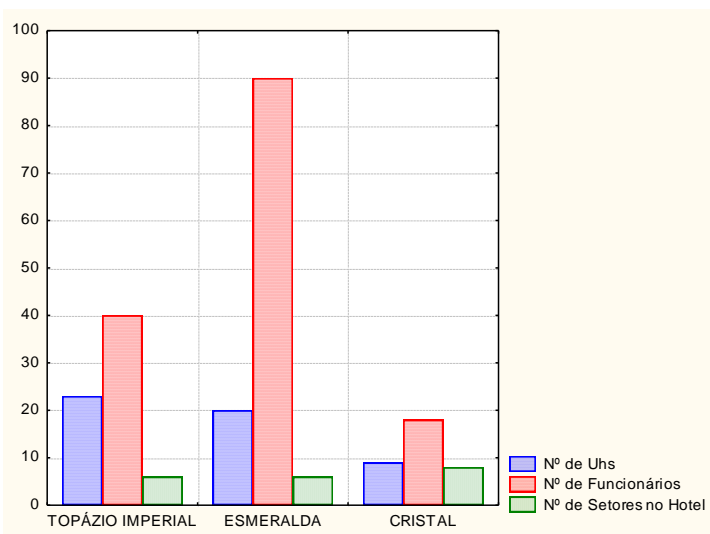
## 5.2 ENTREVISTA COM OS GESTORES

A partir do desenvolvimento de entrevistas, foi possível analisar as falas dos gestores dos empreendimentos investigados nesta pesquisa (Apêndice D) e constatar a valorização dada ao meio ambiente por parte dessas empresas, como pôde ser confirmado pelos resultados da etapa qualitativa a seguir.

### 5.2.1 Perfil dos hotéis

Para contemplar o primeiro objetivo específico foi realizado o perfil dos hotéis participantes desse estudo. A identificação das empresas tornou-se fundamental, pois apresentou o início do mapeamento dos diferentes níveis de certificação dos empreendimentos vinculados à ARC, no RN.

Gráfico 1: Identificação dos hotéis quanto à estrutura



Fonte: Pesquisa direta (2012)

Ao se observar o Gráfico 1, foi identificado o número de funcionários de cada hotel, onde o Esmeralda apresentou um total de 80 colaboradores, duas vezes mais que o Topázio Imperial, que possui 40 funcionários, enquanto o Cristal apareceu com menos da metade deste último, com um total de 18 funcionários. Também foram percebidas diferenças com relação ao número de Unidades Habitacionais (UH), o Topázio Imperial com 23 apartamentos, o Esmeralda com 20 chalés e o Cristal com 9 chalés, situando-o, frente aos outros, com uma estrutura de pequeno porte.

Para compor esta análise, observou-se ainda o número de setores das três empresas em questão, onde o Topázio Imperial, o Esmeralda e o Cristal apresentaram respectivamente 5, 6 e 8 setores. Assim, pôde-se concluir que, os hotéis que possuem distintas classificações dentro da ARC, mostraram-se diferentes com relação a suas estruturas.

### **5.2.2 Missão dos hotéis**

Complementando a identificação dos três empreendimentos investigados, analisou-se a missão de cada empresa, que deve trazer em seu conteúdo o que a organização se propõe a fazer e para quem. Foi possível perceber, por meio das falas que emergiram das entrevistas com os gestores, duas distintas categorias: satisfação dos hóspedes com ênfase na qualidade; e a preservação do meio ambiente.

Nesta perspectiva, a missão do hotel Topázio Imperial tem seu foco na qualidade dos serviços e na satisfação de seus hóspedes, conforme fala de seu gestor a seguir:

- “Atuar como agente hoteleiro de turistas nacionais e internacionais assegurando a pontualidade de suas reservas, promovendo a excelência na qualidade de seus serviços, visando o conforto e a satisfação dos seus hóspedes”.

A missão do hotel Esmeralda alcança o equilíbrio desejado entre as duas categorias emergentes, como pode ser confirmada na fala de seu gestor a seguir:

- “Satisfazer os anseios dos hóspedes encantando-os e envolvendo-os em práticas ambientais”.

Já a missão do hotel Cristal, que acaba de ingressar na ARC, possui seu foco no turismo ecológico e na preservação do meio ambiente, contemplando a segunda categoria emergente, fato que pode ser justificado por sua localização e atrativos ambientais, conforme relato de seu gestor, a seguir:

- “Promover o turismo ecológico, preservando o meio ambiente, a vegetação nativa e os animais silvestres”.

Concluiu-se, após análise da missão de cada empreendimento investigado, que todos os hotéis pertencentes à ARC no estado do RN demonstraram uma postura positiva e proativa em relação ao meio ambiente, mesmo não estando explícito em suas missões. O mesmo ocorreu nas conclusões de Ferrari (2006), quando afirmou que a maioria dos gestores de meios de hospedagem percebeu a importância e a necessidade da qualidade ambiental e do desenvolvimento de programas ambientais como fator de competitividade.

### **5.2.3 Comportamento dos hotéis frente às questões ambientais**

Para responder ao segundo objetivo específico deste trabalho, que foi identificar os conhecimentos dos gestores sobre as questões ambientais nas empresas estudadas (motivações, benefícios, barreiras e diferencial competitivo), foram analisadas as seis primeiras questões da entrevista (Apêndice B).

Com relação aos benefícios encontrados pelas empresas sobre a implantação das práticas ambientais propostas, emergiram das falas dos entrevistados, duas categorias: o reconhecimento internacional; e a preservação do meio ambiente. A primeira categoria está presente nas falas dos entrevistados Topázio Imperial e Esmeralda, como observado, respectivamente, a seguir:

- “O reconhecimento nacional e internacional em relação à qualidade e o meio ambiente e a credibilidade da Associação Roteiros de Charme”;

- “Os benefícios são vários, mas os principais são: proporcionar o bem estar aos hóspedes e o reconhecimento internacional por tais ações”;

Notou-se nessa categoria que para os dois hotéis os benefícios citados para pelos gestores foram o reconhecimento dos clientes, nacionais e internacionais pelo diferencial proposto pela ARC em todos os seus serviços, e o bem estar de seus hóspedes, característica intrínseca ao setor de hospitalidade.

Complementando a análise, de acordo com Cardoso (2005), a internacionalização é capaz de influenciar positivamente a Gestão Ambiental nas empresas, pois promove a troca de conhecimentos entre pessoas de diversos estados e países, estimulando atitudes proativas por parte de todos os envolvidos com o turismo sustentável.

Diante do exposto, segundo as análises de Santos (2005), para a ARC os benefícios conquistados por seus associados são de ordem ambiental, econômica e social, características que expressam a visão multidimensional da sustentabilidade defendida por Dias (2011).

O entrevistado Cristal, contempla a segunda categoria com relação aos benefícios conquistados com a obtenção do selo da ARC, que diz respeito à preservação do meio ambiente, como apresentado na fala de seu gestor, a seguir:

- “Retorno gradativo da flora e fauna locais, assim contribuindo para a preservação do ecossistema”.

Com relação à preservação do meio ambiente, as organizações imbuídas neste propósito ganham em qualidade. Segundo Donaire (1999), a Gestão Ambiental apresenta inúmeros benefícios e aparece como uma ferramenta de qualidade, excelência e gestão da imagem para a organização, que não só sustenta parte da responsabilidade da empresa perante a sociedade, como também torna-se um fator de competitividade.

Incorporar variáveis ambientais auxilia as organizações a controlar os danos ecológicos causados pela prestação de seus serviços, uma vez que atenua significativamente os impactos ambientais, além de gerar bons resultados para o empreendimento.

Com o objetivo de apresentar alguns obstáculos enfrentados pelos hotéis que se dispõem a adotar práticas ambientais no dia-a-dia de seus negócios, fez-se importante analisar as barreiras encontradas pelas empresas estudadas. Ao se analisar a fala dos gestores dos hotéis Topázio Imperial e Cristal, emergiram duas categorias, como pode ser confirmado, respectivamente, a seguir:

- “A falta de mais espaço”.
- “A cultura local da população”.

Para o entrevistado Topázio Imperial a falta de espaço para expandir seu empreendimento foi a maior barreira encontrada, fato que pode ser justificado por sua localização. O hotel está situado em área urbana e sem terrenos disponíveis para uma possível ampliação.

Vale salientar que os hotéis instalados em áreas urbanas devem, além das barreiras internas de sua empresa (como o controle de custos gerados pela implantação de um SGA, capacitação de pessoal, adequação às exigências legais e governamentais, entre outras), estar atentos aos impactos ambientais causados pelos empreendimentos ao seu redor, que não possuem uma política ambiental em seus serviços.

Para o entrevistado Cristal, a barreira encontrada foi a cultural da população local, que pode ter sido motivada pela contratação de funcionários moradores da comunidade. Neste sentido, a Educação Ambiental aparece como solução para que os indivíduos e a comunidade se conscientizem do meio ambiente em que vivem, buscando soluções para os problemas ambientais tanto presentes quanto futuros (UNESCO & UNEP, 1988).

Já os treinamentos, contribuem para a formação de colaboradores conscientes e comprometidos, uma vez que funcionam como forma de capacitação profissional para que todos possam participar do desenvolvimento sustentável, proposto pela ARC.

Para o entrevistado Esmeralda não houve barreiras significativas, como se pode atestar na fala de seu gestor e proprietário:

- “As adoções estão acontecendo tão espontânea e lenta que não sentimos grandes dificuldades. É claro que o tempo de absorção da equipe pode ser considerado uma dificuldade, porém já era esperado”.

Com este relato, o gestor confirmou que já contemplava atitudes ambientalmente corretas em seu negócio, utilizando-se também do processo contínuo de conscientização proposto pela educação ambiental.

Após análise dos benefícios e barreiras encontrados pelas empresas com a obtenção do selo da ARC, foi observado o diferencial competitivo conquistado pelos hotéis. Notou-se que surgem duas categorias para essas empresas: a responsabilidade socioambiental; e a preocupação e preservação dos recursos naturais.

Vale salientar que, mesmo não estando descrita como diretriz no Código de Conduta Ambiental da ARC, a responsabilidade social acontece na prática dessas empresas, como pode ser confirmado nas falas dos entrevistados Topázio Imperial e Esmeralda, respectivamente, a seguir:

- “Dentre muitos, a nossa alta ética e responsabilidades social e socioambiental”;
- “O principal diferencial é por ter sido a primeira associação a se preocupar com o socioambiental, criando um código de conduta ambiental”;

O entrevistado Cristal, afirmou ter como diferencial competitivo, contemplando a segunda categoria, a preocupação e preservação dos recursos naturais. Segundo seu gestor, o hotel tem no ecoturismo seu destaque, por isso valoriza e prioriza os aspectos ambientais, conforme se pode comprovar em sua fala:

- “A preocupação com os recursos naturais e sua preservação”.

Durante as entrevistas, todos os gestores foram unânimes em afirmar que já manifestavam atitudes ambientais positivas no dia-a-dia de seus negócios, fato que

facilitou o processo de adequação das práticas ambientais exigidas para obtenção da chancela da ARC.

Autores como Schenini, Lemos e Silva (2004), Barbieri (2007) e Dias (2011), comentam que as empresas ganham diferencial competitivo ao implantarem um Sistema de Gestão Ambiental, sendo a aquisição de um selo ambiental a melhor forma de diferenciar os produtos e serviços ambientalmente corretos.

Segundo os entrevistados, as diretrizes contidas no Código de Ética e Conduta Ambiental vieram para consolidar as melhores práticas, confirmando o diferencial da Associação junto ao mercado, que alia charme com consciência ambiental.

Conseguiu-se perceber ainda, após a interpretação das falas, que os conhecimentos dos gestores sobre as motivações, benefícios, barreiras e diferencial competitivo das empresas pesquisadas com relação às questões ambientais, apresentaram diferenças quando comparadas às distintas categorias de classificação, dentro da ARC.

No que diz respeito aos objetivos específicos da pesquisa sobre a identificação das ações de Gestão Ambiental adotadas pelos empreendimentos investigados e o conhecimento das ações de educação ambiental e como estas são transmitidas aos colaboradores, foi apresentada a interpretação dos gestores dos hotéis sobre as práticas ambientais por eles utilizadas.

Quanto ao conhecimento dos gestores sobre a legislação ambiental, as respostas obtidas foram vagas e sem muito detalhamento, uma vez que todos afirmaram conhecer a legislação ambiental vigente, mas não especificaram quais as leis que eles têm conhecimento. Mesmo resultado encontrado nas análises de Ferrari (2006, p. 48), que afirma que “estes dados revelam uma grande lacuna nos meios de hospedagem, isto é, o desconhecimento da legislação ambiental. É importante que as ações ambientais sejam pautadas na legislação”.

Dentro dessa perspectiva, o conhecimento dos gestores quanto à legislação torna-se fundamental para que ocorra a efetiva implantação de um SGA, pois ainda segundo Ferrari (2006), pode-se melhorar a eficiência de um meio de hospedagem, otimizando a utilização de seus insumos, diminuindo o desperdício e os resíduos, além de estar de acordo com a legislação ambiental.

No âmbito da educação ambiental, foram feitos dois questionamentos aos gestores dos hotéis pesquisados: o primeiro, como acontece o envolvimento dos hóspedes e o segundo, como são realizados os treinamentos com os colaboradores, com relação às questões ambientais.

Com relação à sensibilização de hóspedes, os entrevistados mostraram-se comprometidos em fazer do cliente, parte integrante de seu conceito sustentável. Como os hotéis participantes do estudo são de lazer, o contato com o cliente é maior, facilitando a criação de atividades que envolvam as questões ambientais, como pode ser comprovado na fala dos gestores, que destacam o uso de sites e folheteria, palestras de conscientização, plantação de mudas e trilhas ecológicas, como forma de educação ambiental para seus hóspedes.

Quanto ao segundo questionamento, os gestores responderam que realizam treinamento com seus colaboradores, mas não obtiveram consenso com relação à periodicidade. O Topázio Imperial realiza treinamento semestralmente, enquanto o Esmeralda costuma fazer uma reciclagem quando da entrada de novos funcionários. O gestor do hotel Cristal informou que está iniciando os treinamentos com seus colaboradores, por seu hotel encontrar-se em processo de implantação do Plano de Gestão Ambiental da ARC. Ok.

Sobre esta temática, Oliveira (2004, p. 99) comenta em suas análises que “nas orientações para a implantação do SGA a empresa deve identificar as necessidades de treinamento. Deve determinar que todo pessoal cujas tarefas possam criar um impacto sobre o meio ambiente receba treinamento apropriado”.

Após análise, a autora pôde verificar uma lacuna com relação à forma como os treinamentos são realizados com os colaboradores, uma vez que não está descrito no Código de Ética e Conduta Ambiental. A ausência de uma diretriz que contemple o aspecto social sinaliza a necessidade de melhorias e a necessidade de inclusão da Educação Ambiental, com recomendações e padronização para a realização de treinamentos com toda os colaboradores.

O Quadro 5 apresenta, de forma resumida, as respostas dos entrevistados, com relação às práticas ambientais desenvolvidas por suas empresas, com o objetivo de facilitar a comparação entre os hotéis participantes desse estudo, que apresentam diferentes categorias de classificação e que correspondem às variadas propostas da ARC para seus associados.



Quadro 5: Visão dos gestores quanto as práticas de Gestão Ambiental

	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Água	Poços artesianos. Com análise semestral do curso e reservatório.	Poços artesianos. Com análise da água.	Serviço público municipal. Com o padrão da CAERN.
	Redutores de fluxo, válvulas de fechamento automático, aspersores contemporizados.	Caixa acoplada de descarga e irrigação computadorizada.	Manutenção e reuso da água de chuva para irrigação.
Energia	Lâmpadas econômicas, máquinas procel, sensores de presença, balcão frigorífico.	Sensores de presença, luzes econômicas e aquecedor solar.	Controle e troca de lâmpadas.
Resíduos sólidos e efluentes	Sim, o esgoto recebe tratamento.	Não. Saneamento básico.	Sim. Sistema de tratamento natural.
	Separação de resíduos sólidos, com programa de coleta seletiva de lixo.	-	Estamos em processo de implantação.
	O destino dos resíduos sólidos pela própria companhia de coleta.	Coleta municipal.	Hoje em dia, lixão da prefeitura.
Fornecedores	Prezamos por empresas que optam pela preservação do meio ambiente.	Que possuam princípios e que tenham a mesma filosofia com relação aos cuidados com o meio ambiente.	Uso de métodos de preservação: papelaria reciclada, embalagens que possam ser recicladas para promover o maior número de pessoas no processo.

Fonte: Pesquisa direta (2012)

No que se refere ao abastecimento da água nos hotéis, foram feitos dois questionamentos aos gestores: quanto ao conhecimento sobre sua origem; e com relação ao controle dos padrões de potabilidade dessa água. Com relação à origem da água, os entrevistados dividiram-se em duas categorias: o Topázio Imperial e o Esmeralda relataram a utilização de poços artesianos, enquanto o Cristal informou utilizar a água fornecida pelo serviço público municipal.

Já sobre o controle da potabilidade da água, todos os gestores relataram que fazem o controle da água utilizada por seu hotel, mas vale destacar que o entrevistado Topázio Imperial demonstrou um maior conhecimento em relação ao assunto, visto que foi o único a descrever a periodicidade e os tipos de análises realizadas em seu empreendimento.

Com relação ao consumo eficiente de água, notou-se que não houve consenso nas respostas, à medida que o entrevistado Topázio Imperial descreveu como itens de controle os redutores de fluxo, válvulas com fechamento automático e aspersores contemporizados, o entrevistado Esmeralda destacou a caixa acoplada de descarga e a irrigação computadorizada. Já o entrevistado Cristal ressaltou como métodos de redução, a manutenção da rede e o reuso da água de chuva para a irrigação.

Fazendo uma comparação dos métodos utilizados pelos hotéis para economia de água, com as recomendações do Código de Ética Conduta Ambiental da ARC, percebeu-se que todos demonstraram o envolvimento com o consumo sustentável, estando em conformidade com suas diretrizes. Apesar do relato dos gestores não contemplar todas as ações necessárias para a implantação de um SGA, não significa que estes empreendimentos não realizem tais procedimentos.

Quanto à utilização racional de energia elétrica pelos hotéis estudados, vale destacar que a fala dos entrevistados Topázio Imperial e Esmeralda apresentaram semelhanças, visto que ambos fazem uso de lâmpadas econômicas e sensores de presença. Observou-se ainda que o hotel Esmeralda costuma fazer uso de fontes alternativas de energia (aquecedor solar). O entrevistado Cristal, relatou que faz o controle e a troca de lâmpadas (econômicas).

Vale salientar que, de acordo com Webster (2000), todas as ações citadas pelos gestores sobre a temática de energia, minimizam e reduzem a longo e curto prazo os impactos ambientais desenvolvidos na hotelaria. O autor comenta ainda a necessidade de que empreendimentos criem alternativas e estabeleçam metas para a redução do consumo de energia.

Apesar da postura positiva dos hotéis pesquisados com relação ao uso racional de água e energia, não foi percebido o desenvolvimento de cronogramas de investimentos e de implantação para novas ações que venham reduzir o consumo e

consequentemente os custos, como previsto no Código de Ética e Conduta Ambiental.

Sobre este assunto, Ferrari (2006) comenta que se torna necessário que os gestores percebam os benefícios tangíveis e intangíveis que todos ganham a partir do uso consciente e monitoramento da água e energia, como, por exemplo, a redução de custos, a proteção e conservação dos recursos hídricos, entre outros.

No que diz respeito aos efluentes, todos os entrevistados afirmaram que o esgoto gerado por seus hotéis recebe algum tipo de tratamento. O Topázio Imperial não especificou qual método é utilizado. O Esmeralda informou o uso do saneamento básico e o Cristal disse que seu empreendimento faz uso de um sistema de tratamento natural.

No âmbito da destinação dos resíduos sólidos, todos os entrevistados informaram que direcionam o lixo gerado por seus hotéis para a companhia de coleta municipal e, com relação à separação destes resíduos, o entrevistado Topázio Imperial ressaltou que faz uso de um programa de coleta seletiva, fato corroborado pelo entrevistado Cristal, contemplando assim a diretriz que recomenda em todos os procedimentos administrativos e operacionais a adoção dos 3Rs da consciência ambiental: reduzir, reutilizar e reciclar.

Neste sentido, Ferrari (2006) afirma que são muitas as vantagens que os meios de hospedagem, o meio ambiente e a comunidade ganham ao implantarem um SGA, como: a redução dos custos operacionais; a vida útil do aterro sanitário; e a geração de emprego e renda para catadores e recicladores, respectivamente.

Tão importante quanto à economia dos recursos naturais, está a eficiência na destinação dos resíduos sólidos e efluentes. Não foi possível perceber algumas ações previstas no Código de Ética e Conduta Ambiental por parte das empresas participantes desse estudo, como: a participação dos vizinhos, o cuidado com vazamentos e a preocupação em não eliminar o esgoto não tratado no mar, rios ou perto de nascentes de águas ou reservatórios.

Quanto aos fornecedores, todos os entrevistados afirmaram que consideram fatores ambientais quando escolhem as empresas que prestaram serviços a suas empresas, apesar de não ter sido percebido pela autora a existência de um programa de política ambiental de compras por parte dos gestores.

Segundo Santos (2005), o item fornecedores é de suma importância na adoção de práticas ambientais, pois a relação dos fornecedores com a questão ambiental pode criar um círculo virtuoso, consistindo em um fator multiplicador das práticas ambientais.

Vale salientar ainda, o compromisso ambiental do hotel Cristal com relação à escolha de seus fornecedores, conforme fala do gestor:

- “Uso de métodos de preservação: papelaria reciclada, embalagens que possam ser recicladas. Para promover o envolvimento do maior número de pessoas no processo.”

Ferrari (2006) destaca que os empreendimentos hoteleiros utilizam diversos tipos de produto que podem gerar em sua fabricação, distribuição ou descarte efeitos danosos ao meio ambiente, por isso é importante a parceria com fornecedores e prestadores de serviços que possuam uma certificação ambiental, o que ajuda na redução de impactos produzidos dentro da cadeia da hotelaria.

Ao concluir essa primeira etapa da análise de conteúdo das entrevistas, pôde-se perceber o alto comprometimento dos gestores frente suas empresas e algumas considerações a respeito dos que optam em adotar uma postura positiva em relação ao meio ambiente. Conforme relato dos entrevistados, a imagem positiva perante os clientes e o diferencial frente à concorrência, são fatores que fazem da ARC um caso de sucesso ao longo dos 20 anos de existência frente ao desafio ambiental na hotelaria.

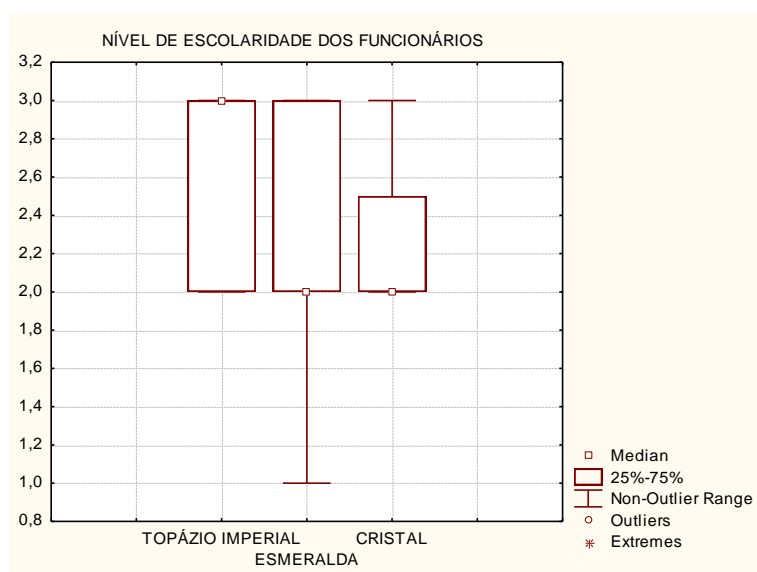
### 5.3 QUESTIONÁRIO COM OS COLABORADORES

A seguir serão apresentados os resultados da análise quantitativa deste estudo, advindos dos dados obtidos por meio dos questionários respondidos pelos colaboradores. Esta etapa está dividida em duas partes: a primeira corresponde ao perfil dos colaboradores entrevistados; e a segunda diz respeito à visão destes quanto às práticas ambientais realizadas por seus hotéis, contidas no Código de Ética e Conduta Ambiental, contemplando as diretrizes de implementação, energia, água e resíduos sólidos e efluentes.

### 5.3.1 Perfil dos colaboradores

A fim de traçar o perfil dos colaboradores dos hotéis pesquisados, os questionários respondidos forneceram informações sobre o nível de escolaridade e o tempo de trabalho na empresa. O Gráfico 2, representa o nível de escolaridade destes funcionários.

Gráfico 2: Nível de escolaridade dos colaboradores



Fonte: Pesquisa direta (2012)

Verificou-se através deste gráfico que não há uma variabilidade muito grande quanto ao nível de escolaridade dos colaboradores dos empreendimentos. Notou-se que em sua maioria possuem grau médio e superior, conforme percentuais apresentados na Quadro 6 a seguir.

Quadro 6: Percentuais de nível de escolaridade dos colaboradores dos empreendimentos

NÍVEL DE ESCOLARIDADE	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Nível Superior	71,43 %	42,86 %	25,00%
Nível Médio	28,57 %	42,86 %	75,00%
Nível Fundamental	-	14,28 %	-

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Percebeu-se que o hotel Topázio Imperial foi o que apresentou o maior percentual de funcionários com escolaridade de nível superior, 71,43%. Este fato pode ser justificado pelo empreendimento estar situado na capital do estado do RN, onde os cursos de qualificação estão mais acessíveis.

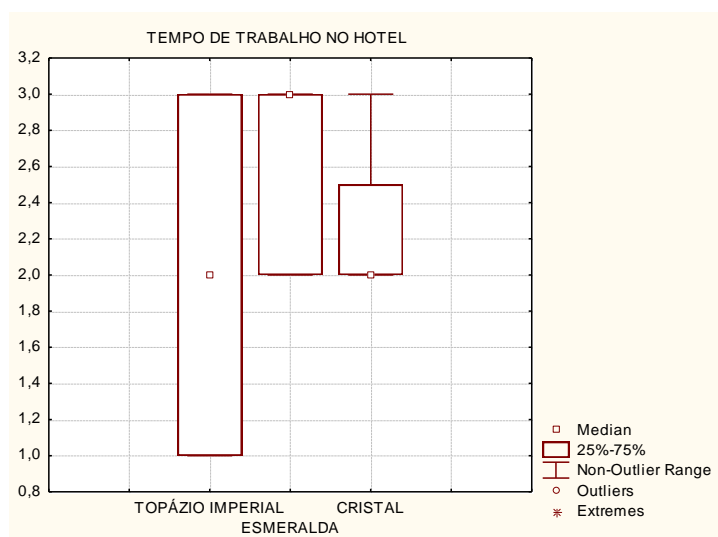
O hotel Cristal foi o estabelecimento que apresentou o maior percentual de colaboradores com nível médio, 75%. Se o critério utilizado foi a acessibilidade aos cursos de formação, este percentual representa a realidade desse hotel que se encontra localizado no interior do estado.

O hotel Esmeralda apresentou quantidades proporcionais de funcionários com níveis superior e médio, 42,86%, mas aparece ainda com um percentual de 14,28% de funcionários com nível fundamental. Neste sentido, vale salientar a iniciativa de seu proprietário, que promove formação profissional para os jovens da localidade onde seu empreendimento está situado, proporcionando assim, oportunidades de primeiro emprego.

Essa atitude coloca o hotel em sintonia com os propósitos da Educação Ambiental, pois segundo Fritzen e Molon (2008), as empresas começam a perceber a necessidade de trabalhar e envolver seus colaboradores no processo de implantação de seu SGA.

Quanto ao tempo de trabalho na empresa, verificou-se um grau elevado de colaboradores antigos nos três estabelecimentos pesquisados, como expresso no Gráfico 3.

Gráfico 3: Tempo de trabalho na empresa



Fonte: Pesquisa direta (2012)

Ao se analisar o Gráfico 3, notou-se que os funcionários do Topázio Imperial possuem maior variabilidade quanto ao tempo de trabalho na empresa, como pode ser observado na Quadro 7, a seguir:

Quadro 7: Percentuais de tempo de trabalho dos colaboradores na empresa

TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
MENOS DE 1 ANO	28,57 %	-	-
ENTRE 1 E 4 ANOS	28,57 %	42,86 %	75,00 %
MAIS DE 4 ANOS	42,86 %	57,14 %	25,00 %

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Constatou-se que há um percentual considerável de colaboradores com mais de 4 anos no hotel Esmeralda, que se destaca com o valor de 57,14%, aparecendo em segundo lugar o hotel Topázio Imperial com 42,86. É importante salientar ainda que o envolvimento dos hotéis com as questões ambientais traz o fator social como diferencial no tratamento de seus funcionários, que se sentem pertencentes e envolvidos com a causa, de acordo com Palma (2005) e Fritzen e Molon (2008).

Observou-se também, que o hotel Cristal apareceu com um percentual significativo de colaboradores entre 1 e 4 anos de empresa, 75%, fato que pode ser justificado por seu tempo de inauguração ser de 5 anos, como relatado por seu gestor.

Portanto, pôde-se concluir, por meio dos dados da entrevista, que o perfil dos colaboradores apresentou diferenças entre os hotéis. Constatou-se que tais diferenças não ocorreram devido às distintas categorias de classificação dos hotéis pesquisados e sim que elas foram geradas pelas diferentes localizações dos hotéis dentro do estado do RN e pelo variado tempo de ingresso destes empreendimentos na ARC.

### 5.3.2 Práticas ambientais dos hotéis

A fim de responder aos objetivos específicos de identificar junto aos colaboradores as ações de Gestão Ambiental praticadas pelos hotéis pesquisados,

bem como de conhecer as ações de educação ambiental e como estas lhes são transmitidas, foi apresentado o comportamento dos empreendimentos frente às questões ambientais, segundo a visão de seus colaboradores, contemplando as diretrizes de implementação, energia, água e resíduos sólidos e efluentes contidas do Código de Ética e Conduta Ambiental da ARC. Vale salientar que cada respondente pôde marcar mais de uma alternativa.

### 5.3.2.1 Implementação

Sobre a implementação o Código de Ética e Conduta Ambiental recomenda o envolvimento da alta administração, a definição de metas ambientais, o estabelecimento de prioridades e prazos, o monitoramento do progresso do programa, a redução dos impactos ambientais e a comunicação com os hóspedes.

Neste sentido, tornou-se dado importante para este estudo, verificar, na visão dos colaboradores, de que maneira os hóspedes são informados sobre a adesão do hotel a um programa ambiental, conforme Quadro 8:

Quadro 8: Percentuais quanto à informação aos hóspedes sobre a adesão dos hotéis ao programa ambiental

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Informativo dentro de uma pasta no Interior do apartamento	28,57 % (2)	100,00 % (7)	75,00% (3)
Informativo afixado na porta do apartamento	71,43 % (5)	-	-
Informativo exposto em área de circulação de hóspedes como lobby e elevador	14,29 % (1)	57,14 % (4)	25,00 % (1)
Informativo disponibilizado na recepção do hotel	85,71 % (6)	28,57 % (2)	25,00 % (1)
Jornal de circulação interna	-	-	25,00 % (1)
Página do hotel na internet	14,29% (1)	14,29 % (1)	50,00 % (2)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)



Foi possível analisar no Quadro 8, de acordo com a visão dos colaboradores, que todos os hotéis apresentaram informações aos hóspedes sobre a adesão a um programa ambiental, por meio de diversas ações de comunicação, que se diferenciam pela adesão a distintos informativos, sendo os mais utilizados: informativo dentro de uma pasta no interior do apartamento e informativo disponibilizado na recepção do hotel.

Conforme descrito no Código, os hóspedes devem ser avisados sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental tão logo seja implantado o seu SGA, devendo ficar clara a importância de sua efetiva participação para o sucesso do programa.

Saber se os colaboradores estão cientes sobre como as ações ambientais estão sendo empreendidas por seus hotéis também é dado fundamental para este estudo, como pode ser visto no Quadro 9.

Quadro 9: Percentuais quanto ao conhecimento dos colaboradores do hotel

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Os colaboradores sabem o que é Código de Conduta Ambiental?	100,00 % (7)	100,00 % (7)	75,00 % (3)
Os colaboradores recebem cópia do Código de Conduta Ambiental?	100,00 % (7)	-	50,00 % (2)
Os colaboradores conhecem os objetivos e metas do programa de Gestão Ambiental?	100,00 % (7)	28,57 % (2)	50,00 % (2)
Os colaboradores conhecem suas atribuições e responsabilidades no que se refere ao programa?	100,00 % (7)	14,29 % (1)	25,00 % (1)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Como se pode verificar pelos percentuais do Quadro 9, todos os respondentes do Topázio Imperial demonstraram conhecimento quanto ao Código de Ética e Conduta Ambiental utilizado em seu hotel, uma vez que 100,00% dos colaboradores respondeu que não só conhecem, como possuem uma cópia, sabem de seus objetivos e metas, bem como estão informados sobre o papel que cada um exerce dentro do programa.

Os colaboradores do hotel Esmeralda mostraram que sabem o que é o Código, mas não possuem uma cópia. Apresentaram pouco conhecimento sobre os objetivos e metas, com um percentual de 28,57% e menos ainda, sobre suas responsabilidades dentro do programa, o que demonstrar a maneira informal que o gestor desse empreendimento trabalha a questão do conhecimento formal com seus colaboradores. O hotel Cristal foi o único em que 25% dos funcionários responderam não conhecer o código, fato que pode ser justificado por este hotel estar em fase de implantação do Plano de Gestão Ambiental.

Os treinamentos oferecidos aos colaboradores estão contemplados no Código, na diretriz que orienta os empreendimentos a incorporar princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal. Visando tomar ciência de como acontecem os treinamentos com os colaboradores dos empreendimentos pesquisados, foram analisados os dados do Quadro 10.

Quadro 10: Percentuais quanto aos treinamentos recebidos pelos colaboradores sobre as questões ambientais

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Acontece de forma verbal e informal	-	100,00 % (7)	25,00 % (1)
Acontece através de palestras	85,71 % (6)	-	100,00 % (4)
Acontece através de cursos ministrados pelo gestor	14,29 % (1)	85,71 % (6)	-
Acontece através de cursos em uma instituição de ensino	-	-	25,00 % (1)
Acontece através de treinamentos da equipe do hotel	85,71 % (6)	57,14 % (4)	100,00 % (4)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

O único item que obteve resposta em todos os empreendimentos foi o que se refere à ocorrência de treinamentos por meio da equipe do hotel, sendo confirmado por 100,00% dos colaboradores do Cristal, seguido de 85,71% dos funcionários do Topázio Imperial e 57,14% do pessoal do Esmeralda.

Puderam-se verificar algumas lacunas nas respostas encontradas, confirmando que não existe uma uniformidade com relação aos treinamentos de

peçoal nos hotéis investigados, fato que se justifica por não haver no Código uma orientação específica de como e com que periodicidade deve acontecer essa conscientização dos colaboradores com relação às questões ambientais.

O Quadro 11 expressa a opinião dos colaboradores quanto às consequências geradas pelas atitudes positivas em relação ao meio ambiente.

Quadro 11: Percentuais quanto às consequências geradas pelas atitudes positivas em relação ao meio ambiente

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Aumento de despesas.	-	-	25,00 % (1)
Aumento de vendas.	14,29 % (1)	85,71 % (6)	50,00 % (2)
Aumento de trabalho com os procedimentos demandados.	-	-	50,00 % (2)
Imagem positiva perante os clientes.	100,00 % (7)	85,71 % (6)	50,00 % (2)
Diferencial importante em relação à concorrência.	100,00 % (7)	100,00 % (7)	50,00 % (2)
Redução de custos.	100,00 % (7)	85,71 % (6)	75,00 % (3)
Redução dos impactos no meio ambiente.	100,00 % (7)	85,71 % (6)	100,00 % (4)
Cumprimento da legislação vigente.	85,71 % (6)	85,71 % (6)	50,00 % (2)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Observou-se que, na opinião dos colaboradores de todos os empreendimentos, a atitude positiva em relação ao meio ambiente traz como consequências a redução de custos e dos impactos ambientais. Sobre a temática, Barbieri (2007) explica que esta nova maneira de perceber soluções para o planeta é chamada de desenvolvimento sustentável. Dias (2011) complementa esta ideia comentando que uma organização sustentável precisa ser economicamente lucrativa, ambientalmente correta e socialmente responsável. Características percebidas pelos colaboradores das empresas em questão.

### 5.3.2.2 Energia

No que tange a energia, o Código trata primeiramente da conscientização da necessidade de se economizar energia, definição de força tarefa, estabelecimento de metas, utilização de energia alternativa, implementação de controles automáticos, substituição de lâmpadas convencionais pelas econômicas.

Neste contexto, o Quadro 12 apresenta os percentuais quanto aos procedimentos para o consumo de energia.

Quadro 12: Percentuais quanto aos procedimentos para o consumo de energia

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Utiliza fonte alternativa de energia renovável como biogás, energia solar ou eólica	100,00 % (7)	100,00 % (7)	100,00 % (4)
Adotou sensores de presença ou relés de tempo para economizar energia	100,00 % (7)	100,00 % (7)	75,00 % (3)
Possui cartão chave que controla a energia elétrica nos apartamentos	100,00 % (7)	100,00 % (7)	-
Utiliza lâmpadas de baixo consumo	100,00% (7)	100,00% (7)	100,00 % (4)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Identificou-se que os colaboradores de todos os empreendimentos (100,00%) confirmaram que seus hotéis fazem uso de fontes alternativas de energia renovável e de lâmpadas de baixo consumo, dados que comprovam a conscientização em economizar energia, estando em consonância com o Código e apresentando uma postura proativa em relação às práticas ambientais.

Tal análise é corroborada por Santos (2005), que comenta ainda que “apesar de haver uma adesão razoável para a maioria dos procedimentos isso não significa que eles não podem ser aprimorados ou potencializados”. Ou seja, faz-se necessário que os hotéis busquem a melhoria contínua em suas práticas ambientais.

### 5.3.2.3 Água

Sobre a água, O Código orienta para a avaliação da eficiência do hotel quanto ao consumo, para a revisão de diversos setores em busca de práticas de economia, para o estabelecimento de metas e a programação de investimentos na área, a médio e longo prazo. No Quadro 13, encontram-se os percentuais quanto aos procedimentos para o consumo de água do hotel, segundo visão de seus colaboradores.

Quadro 13: Percentuais quanto aos procedimentos para o consumo de água

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Faz uso de água da chuva para irrigação de jardins e outros fins	100,00 % (7)	57,14 % (4)	100,00 % (4)
Tem procedimento de troca de roupa de cama ou toalha a pedido do hóspede	100,00 % (7)	100,00 % (7)	100,00 % (4)
Os chuveiros e torneiras têm redutores de fluxo	100,00 % (7)	57,14 % (4)	100,00 % (4)
Utiliza os serviços de uma empresa especializada para o tratamento de esgoto	100,00% (7)	14,29 % (1)	75,00 % (3)
Possui sensores de infravermelho nas pias	100,00 % (7)	-	-
Os sanitários possuem baixo volume de descarga	100,00% (7)	71,42 % (5)	75,00 % (3)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Notou-se que todos os colaboradores do Topázio Imperial responderam que o hotel pratica os procedimentos questionados com relação ao uso eficiente e o não desperdício de água. Quanto ao item: troca de roupa de cama ou toalha a pedido do hóspede, todos os hotéis afirmaram fazer uso deste procedimento.

Tanto o hotel Esmeralda quanto o Cristal informaram que não possuem sensores de infravermelho em suas pias, fato que pode ser explicado por ser um equipamento que precisa estar incluído na programação de investimento a médio e longo prazo destes hotéis.

### 5.3.2.4 Resíduos sólidos e efluentes

Quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos e efluentes faz-se necessário a adoção das práticas dos 3Rs: reduzir, reutilizar e reciclar. Sobre o assunto, o Código orienta a análise do fluxo de resíduos sólidos, a administração da operacionalização da coleta de resíduos, o envolvimento de hóspedes e vizinhos, a programação de reciclagem, a destinação adequada para CFCs, a eliminação da poluição sonora, a troca ou manutenção de equipamento, para gerar menores impactos ao meio ambiente e incluir uma programação de investimentos à meio e longo prazo.

Nesta perspectiva, o Quadro 14 mostra os percentuais quanto à destinação do lixo gerado pelos hotéis pesquisados, de acordo com os colaboradores.

Quadro 14: Percentuais quanto à destinação do lixo gerado pelo hotel

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Sistema de coleta de lixo municipal	100,00 % (7)	100,00 % (7)	100,00 % (4)
Catadores de lixo independentes.	-	42,86 % (3)	-
ONG – Organização não governamental	-	-	50,00 % (2)
Vendido para empresa de reciclagem	-	-	25,00 % (1)
Empresa especializada em dar a destinação adequada para cada tipo de resíduo	100,00 % (7)	-	25,00 % (1)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Percebeu-se que todos os empreendimentos deixam os resíduos sólidos a cargo da coleta de lixo municipal, destacando-se o Topázio Imperial, onde 100,00% dos seus funcionários informou que a empresa dá destinação adequada para cada tipo de resíduo. Nessa perspectiva, mesmo não havendo consenso nas respostas, observou-se que cada hotel, a seu jeito, dá destinação ao lixo gerado, demonstrando uma postura ambientalmente correta.

Vale salientar ainda que o Cristal possui convênios com uma organização não governamental e uma empresa de reciclagem para destinação do lixo gerado

pelo hotel, demonstrando consonância com Código e se colocando em posição de destaque na prática dos 3R frente aos outros empreendimentos.

No que se refere aos percentuais quanto ao cuidado com a geração de resíduos sólidos e efluentes, pode-se analisar o Quadro 15.

Quadro 15: Percentuais quanto ao cuidado com a geração de resíduos sólidos e efluentes

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
Controla o uso de produtos como cloro, alvejantes, detergentes e outros produtos químicos	100,00 % (7)	100,00 % (7)	75,00 % (3)
Identificou os equipamentos que provocam ruídos e providenciou reparo ou troca	100,00 % (7)	14,29 % (1)	50,00 % (2)
Utiliza filtro de carbono nos exaustores da cozinha	100,00 % (7)	100,00 % (7)	-
Evita o uso de produtos descartáveis	100,00 % (7)	100,00 % (7)	25,00 % (1)
Faz uso de papel reciclado	100,00 % (7)	100,00 % (7)	50,00 % (2)
Faz uso da coleta seletiva	100,00 % (7)	100,00 % (7)	-
Faz manutenção preventiva de equipamentos	100,00 % (7)	100,00 % (7)	50,00 % (2)

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Verificou-se, após a análise do Quadro 15, que o Topázio Imperial realiza, com 100,00% de afirmação, todas as ações questionadas, confirmando seu compromisso com as práticas ambientalmente corretas, o que ocorre também com o Esmeralda, salientando o baixo percentual em relação ao item: identificou equipamentos que provocam ruídos e providenciou reparo ou troca, fato que pode ser interpretado como o desconhecimento dos respondentes sobre o assunto.

Nesse contexto, observou-se que o Cristal segue o mesmo caminho dos hotéis associados, pois apesar dos baixos percentuais e algumas lacunas em suas respostas, mostrou-se coerente com o cuidado na geração dos resíduos sólidos e efluentes, necessitando da efetiva implantação de seu SGA para a concretização de todas as metas. Concluiu-se, portanto, que na visão dos colaboradores todos os hotéis estão em conformidade com esta diretriz do Código.

### 5.3.3 Categorização dos hotéis e sua influência nas práticas de Gestão Ambiental

Para contemplar o último objetivo específico desta pesquisa, que é o de verificar se a classificação em diferentes categorias de certificação das empresas pesquisadas reflete distintas práticas ambientais entre estes estabelecimentos, foi analisado o Quadro 16.

Quadro 16: Média das respostas dos colaboradores quanto aos procedimentos adotados no dia a dia dos hotéis

ITENS	TOPÁZIO IMPERIAL	ESMERALDA	CRISTAL
1.1) A utilização da água é feita de forma eficiente, de maneira a evitar desperdício.	5,00	5,00	4,50
1.2) A utilização da energia elétrica é feita de forma eficiente, de maneira a evitar desperdício.	5,00	5,00	4,75
1.3) O empreendimento implementou ações referentes ao gerenciamento de resíduos sólidos.	5,00	5,00	3,50
1.4) Envolve os hóspedes com as questões ambientais.	5,00	5,00	4,25
1.5) Estimula os fornecedores a adotarem uma política ambiental.	5,00	5,00	4,00
1.6) Os funcionários recebem, regularmente, treinamento sobre as questões ambientais.	5,00	4,86	3,75
1.7) A comunicação com os clientes sobre a adesão do hotel a um programa ambiental é feita de forma clara e eficiente.	5,00	4,86	4,75
1.8) Os espaços verdes são valorizados na unidade.	5,00	5,00	5,00
1.9) Projetos ambientais são desenvolvidos com ONGs, escolas ou a comunidade.	5,00	4,57	2,50
1.10) O uso de produtos tóxicos é controlado ou reduzido.	5,00	5,00	4,75
1.11) O controle de ruído (barulho) é um procedimento adotado.	5,00	5,00	4,75
1.12) A boa qualidade do ar é algo com que o hotel se preocupa.	5,00	5,00	4,50
MÉDIA GERAL	5,00	4,95	4,27

Fonte: Dados da pesquisa (2012)



Com ênfase na média geral exposta no Quadro 16, notou-se que existem diferenças entre os valores das médias dos hotéis participantes desse estudo. Para verificar os distintos resultados das médias foi feito o teste t para amostras independentes, como se pode observar no Quadro 17.

Quadro 17 – Resultado do teste t para amostras independentes entre os hotéis

GRUPO 1 x GRUPO 2	MÉDIA GRUPO 1	MÉDIA GRUPO 2	T-AVALUE	DF	P-VALOR
TOPÁZIO IMPERIAL X ESMERALDA	5,00	4,95	1,483240	22	0,152196
TOPÁZIO IMPERIAL X CRISTAL	5,00	4,27	3,463914	22	0,002207
ESMERALDA X CRISTAL	4,95	4,27	3,183991	22	0,004291

Fontes: dados da pesquisa (2012)

Portanto, através do teste t para amostras independentes, verificou-se que existe uma diferença significativa entre as médias dos empreendimentos Topázio Imperial e Cristal, com um p-valor 0,002207, e entre Esmeralda e Cristal, com um p-valor 0,004291. Já as médias dos empreendimentos Topázio Imperial e Esmeralda não apresentaram uma diferença significativa, pois o p-valor foi maior que 0,001.

Neste sentido, notou-se que em determinados momentos o Topázio Imperial e o Esmeralda se agruparam, apresentando similaridade no desenvolvimento das práticas ambientais. Em outros momentos o Cristal se destacou, com o cumprimento das diretrizes do Código, demonstrando que apesar de seu recente ingresso na ARC apresenta na maioria dos itens uma atitude pró-ambiental.

Ao se comparar as análises qualitativa e quantitativa, fazendo um paralelo entre as falas dos gestores e as respostas dos colaboradores, pôde-se verificar que os gestores apresentaram um maior conhecimento com relação às práticas ambientais que os colaboradores, fato que pode ser justificado pelo envolvimento da alta administração exigido na implementação de um SGA, conforme diretriz do Código de Ética e Conduta Ambiental adotado pela ARC.

Neste sentido, quanto ao treinamento dos funcionários, puderam-se verificar divergências entre a fala do gestor e a dos colaboradores do hotel Cristal, onde o

gestor afirmou que ainda está em fase de implantação do seu Plano de Gestão Ambiental e por isso não iniciou os treinamentos de seus funcionários com relação às práticas ambientais. Entretanto, 100% dos colaboradores afirmou receber treinamento quanto às questões ambientais.

Quanto às diretrizes de água e energia, verificou-se uma consonância entre as falas dos gestores e as respostas dos colaboradores, onde todos os hotéis demonstraram seguir as orientações do Código, ainda que tenham classificações diferentes.

Na diretriz de resíduos sólidos e efluentes, também foi percebida uma harmonia entre gestores e colaboradores. Neste caso, destacou-se a atitude proativa com relação à reutilização, o reuso e a reciclagem dos resíduos sólidos por parte do hotel Cristal frente aos demais empreendimentos, ainda que em fase de implantação de seu SGA.

Concluiu-se após as análises realizadas que os dados confirmaram que existem diferenças nas práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis de acordo com a classificação em diferentes categorias, o que não implica dizer que determinado hotel seja melhor do que os demais, com relação à prestação de seus serviços e ao cumprimento de uma postura proativa com o meio ambiente.

Por fim, compreendeu-se que cada membro vinculado à ARC reflete em seus ambientes e serviços o caráter da região em que se encontra, proporcionando ao hóspede exatamente o que ele espera encontrar em cada estabelecimento. As pedras que representam diferentes categorias de classificação representam também as propostas variadas de cada hotel associado, dentro de um alto padrão de qualidade, todos empenhados em minimizar seus respectivos impactos ambientais.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto no decorrer do trabalho, o objetivo deste estudo foi analisar a Gestão Ambiental nos três empreendimentos hoteleiros do RN vinculados à Associação Roteiros de Charme (ARC). Os procedimentos metodológicos empregados na realização desta pesquisa produziram resultados que responderam aos objetivos específicos propostos, como apresentado nas análises e discussão dos resultados.

A partir da análise comparativa entre os empreendimentos, percebeu-se uma postura positiva em relação ao meio ambiente, o que demonstra que os hotéis pesquisados estão em consonância com a atual problemática sobre o desenvolvimento sustentável.

Para tanto, definiram-se os perfis das empresas pesquisadas, onde foram detalhados o número de funcionários, setores e sua missão, e a partir da análise de conteúdo foi constatado que as mesmas apresentaram diferenças em suas estruturas, entre as distintas categorias de classificação dentro da ARC.

Com relação aos conhecimentos dos gestores sobre as questões ambientais foi possível notar diferenças em suas motivações, benefícios, barreiras e diferencial competitivo para a implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) proposto pela ARC, uma vez que cada hotel valoriza os critérios, conforme sugerido em sua categoria de classificação.

Notou-se que as diretrizes do Código de Ética e Conduta Ambiental não se limitam a mera aplicação ou reprodução de discursos acerca da implantação da Gestão Ambiental em empresas hoteleiras, mas à aplicabilidade desses conceitos, ou seja, é o que está posto no papel sendo efetuado na prática hoteleira, visto que a Gestão Ambiental apresenta inúmeros benefícios para as empresas e aparece como uma ferramenta de qualidade, excelência e gestão de sua imagem no mercado.

Com relação às práticas ambientais, os entrevistados quando questionados se utilizam algum método de redução no consumo de água e energia, afirmaram que usufruem dos recursos de forma eficiente em seus empreendimentos, de maneira a evitar desperdício e/ou uso desnecessário, bem como dar destinação correta para os resíduos sólidos e efluentes produzidos por seus hotéis.

Foram ainda conhecidas as ações de educação ambiental e como estas são transmitidas aos colaboradores e pôde-se perceber o expressivo envolvimento de todos os participantes da pesquisa com a questão ambiental, mostrando a intrínseca ligação entre o ambiental e o social, aspecto este ainda não contemplado no Código de Ética e Conduta Ambiental da ARC.

Com a identificação desta lacuna, o presente trabalho sugere a inclusão de diretrizes socioambientais que possam compor o referido Código, promovendo programas de treinamento e sensibilização padronizados para os colaboradores de todos os hotéis associados.

Verificou-se por meio da comparação das análises dos dados, que na visão dos gestores e colaboradores os hotéis apresentaram diferenças em suas práticas ambientais, confirmando que cada membro vinculado à ARC reflete em seus ambientes e serviços o caráter da região em que se encontra, onde as pedras que simbolizam as diferentes categorias de classificação dos hotéis representam também as propostas variadas de cada um dentro da Associação.

Vale lembrar que esta pesquisa teve como delimitação um pequeno universo, uma vez que no estado do Rio Grande do Norte existem três hotéis vinculados à ARC. Além do número reduzido de empresas, a quantidade de entrevistados em cada organização foi restrita, onde os gestores foram entrevistados e por esta razão o ponto de vista deles está muito presente nos resultados. Entretanto, tal fato pôde ser minimizado pela aplicação dos questionários com os colaboradores.

Recomenda-se, portanto, a realização de estudos similares em outros meios de hospedagem e a aplicação desta pesquisa nos meios de hospedagem vinculados a ARC em outros estados brasileiros, o que possibilitaria verificar se as diferenças existentes entre estes, no que diz respeito às práticas ambientais, também seriam confirmadas com relação às distintas classificações dentro da Associação.

Tendo em vista a relevância e destaque do tema deste trabalho, torna-se importante ressaltar ainda, que existe um longo caminho a ser percorrido na implantação de estratégias de Gestão Ambiental no setor hoteleiro. Contudo, as empresas que optam pela adoção de um SGA, percebem ser esta uma estratégia eficaz, pois proporciona diferencial competitivo, redução de custos e impactos ao meio ambiente, além de contribuir para o turismo sustentável.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 14001:2004**: sistema de Gestão Ambiental - requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro, 2004.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; TASHIZAWA, Takaeshy; CARVALHO, Ana Barreiros de. **Gestão Ambiental**: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: MAKRON books, 2000.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão Ambiental empresarial**: conceitos, modelos e instrumentos. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

CARDOSO, Luisa Coelho. **Influencia da internacionalização nas estratégias de Gestão Ambiental**: estudo de caso dos meios de hospedagem de Santa Catarina vinculados à Associação Roteiros de Charme. UDESC, Florianópolis, 2010.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CENTENO, Cláudia Rodrigues. **Gestão Ambiental em meios de Hospedagem**. Centro Universitário Metodista – IPA, Porto Alegre, 2004.

COMISSÃO Mundial sobre Ambiente e Desenvolvimento. **Nosso Futuro Comum**. Rio de Janeiro: FGV, 1988.

DIAS, Reinaldo. **Gestão Ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

\_\_\_\_\_. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

\_\_\_\_\_; ZAVAGLIA, Tércia; CASSAR, Maurício. **Introdução à administração**: da competitividade à sustentabilidade. Campinas: Alínea, 2003.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura. 1998.

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

FERRARI, Patrícia Flôres. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem**: estudo de caso em Caxias do Sul (RS). Caxias do Sul: 2006.

FRANCO, Maria Laura P. B. **Análise do conteúdo**. Séria Pesquisa. 2 ed. Brasília: Líber Livro, 2005.

FRITZEN, F. M.; MOLON, S. I. Educação ambiental e a norma ISO 140001: o processo de capacitação sob a perspectiva do público interno, 2008. *In*: PEDRINI, A de G. **Educação Ambiental Empresarial no Brasil**: uma análise exploratória da sua qualidade conceitual. Mundo e Vida. Niterói, Vol. 8, n.1, 2007.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar/abr 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Economia do Turismo**: uma perspectiva macroeconômica 2003 - 2007. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <[www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)>. Acesso em: 20 mar 2012.

KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. **Gestão Ambiental**: um enfoque no desenvolvimento sustentável. Vale do Itajaí, 2003. Disponível em <[www.gestaoambiental.com.br](http://www.gestaoambiental.com.br)>. Acesso em: 26 out 2011.

\_\_\_\_\_. **Responsabilidade social**: uma alavanca para sustentabilidade. 2005. Disponível em: <[www.ambientebrasil.com.br](http://www.ambientebrasil.com.br)>. Acesso em: 29 jan 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 4 ed. rev. e ampli. São Paulo: Atlas, 2001.

LOPES, Lísia Castro Lucas de Souza. **Responsabilidade social empresarial**: percepção e atitude do consumidor perante empresas e seus produtos. UNB, Brasília, 2006.

PALMA, Ivone Rodrigues. **Análise da percepção ambiental como instrumento ao planejamento da educação ambiental**. Porto Alegre. Dissertação [Mestrado] – UFRGS, 2005.

MAIMON, Dália. **ISO 14000**: passo a passo da implementação nas pequenas e médias empresas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MANKIEWICZ, Richard. **The story of Mathematics**. Princeton: Princeton University Press, 2000, p. 158.

OLIVEIRA, Evanuzia Luzia de. **A ISO 14000 e a percepção dos trabalhadores**: estudo de caso em um hotel em Goiás. PUC, Goiás, 2004.

PEDRINI, A. de G.; PELLICCIONE, N. B. B. **Educação Ambiental Empresarial no Brasil**: uma análise exploratória da sua qualidade conceitual. Mundo e Vida. Niterói, Vol. 8, n.1, 2007.

RIO+20, Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável. **Sustentabilidade na Rio+20**: turismo sustentável. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <[www.rio20.gov.br](http://www.rio20.gov.br)>. Acesso em: 15 jul 2012.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ROTEIROS de Charme. **Descubra o Brasil com Roteiros de Charme**. Disponível em: <[www.roteirosdecharme.com.br](http://www.roteirosdecharme.com.br)>. Acesso em: 7 abr 2012.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável**: a proteção do meio ambiente. Campinas: Papirus, 1997.

SANTOS, Cleide Bárbara Neres dos. **Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros**: estudo de casos múltiplos. UNINOVE, São Paulo, 2005.

SCHENINI, Pedro Carlos; LEMOS, Renato Nunes; SILVA, Fernando Amorin da. **Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <[www.proppi.uff.br](http://www.proppi.uff.br)>. Acesso em: 2 jun 2009.

SWARBROOKE, Jonh. **Turismo sustentável**: gestão e marketing. Vol. 4. São Paulo: Aleph, 2000.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão Ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira.** São Paulo: Atlas, 2002.

TORRES, C. *et al.* **Quando o social é a diferença.** 2002. Disponível em: <[www.base.br](http://www.base.br)>. Acesso em: 26 jun 2011.

UNESCO & UNEP. **International strategy for action in the field of environmental education and training for the 1990s.** Nairobi; Paris: UNESCO/UNEP, 1988.

WEBSTER, K. **Environmental management in the hospitality industry: a guide for students and managers.** London: Cassel, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Artmed, 2001.



## APÊNDICES

Apêndice A – Termo de consentimento livre e esclarecido das empresas pesquisadas.



UNIVERSIDADE POTIGUAR - UnP  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO – MPA

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O estabelecimento \_\_\_\_\_ está sendo convidado a participar dessa pesquisa que tem como objetivo geral analisar a Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros no RN vinculados a Associação Roteiros de Charme. A escolha pelo tema surgiu do interesse em identificar as ações de Gestão Ambiental praticadas pelos hotéis de charme e como ocorre a transmissão do conhecimento junto aos colaboradores e clientes destes empreendimentos.

A pesquisa será realizada em duas etapas. Na primeira etapa ocorrerá a entrevista com o gestor. A segunda etapa será realizada através da aplicação de questionários com os colaboradores do hotel.

Todas as informações coletadas, tanto no questionário como na entrevista, serão utilizadas somente pela pesquisadora a fim de atender os objetivos da pesquisa e mantidas em absoluto sigilo, assegurando assim sua confidencialidade e privacidade dos que tomarem parte na pesquisa. Os dados poderão ser utilizados durante encontros e debates científicos e publicados, preservando o anonimato dos participantes.

Ao participar desta pesquisa você não terá nenhum benefício direto. Entretanto, espera-se que desta pesquisa surjam reflexões importantes a respeito das práticas ambientais em empreendimentos hoteleiros no estado do Rio Grande do Norte. Sempre que a organização sentir necessidade poderá pedir mais informações sobre a pesquisa, entrando em contato com a pesquisadora e instituição de ensino a qual a mesma está vinculada.

Eu, \_\_\_\_\_ declaro que conheço os objetivos e procedimentos da pesquisa e, de forma livre e esclarecida, como representante do \_\_\_\_\_ CNPJ: \_\_\_\_\_ manifesto interesse em participar da pesquisa.

---

Assinatura do responsável pela organização investigada

---

Assinatura da pesquisadora responsável

Natal, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

Apêndice B – Roteiro de entrevista aplicado com os gestores das empresas pesquisadas.



UNIVERSIDADE POTIGUAR - UnP  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO – MPA  
Mestranda: Naira Cláudia Wanderley de Castro

## ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O GESTOR

### Identificação do hotel

Nome: \_\_\_\_\_

Nº de UHs: \_\_\_\_\_ Nº de leitos: \_\_\_\_\_

Taxa de ocupação anual: \_\_\_\_\_ Nº de funcionários: \_\_\_\_\_

Qual é a missão da empresa? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quantos e quais são os setores existentes no hotel? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Perguntas

1. Como pode ser descrito o envolvimento da alta administração no processo de implantação e manutenção das práticas ambientais? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Qual o principal diferencial dos hotéis da ARC em relação às demais associações e redes hoteleiras no Brasil? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Por que na sua visão a empresa adotou o selo da ARC? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Por que surgiu a ideia de se adotar uma postura positiva em relação ao meio ambiente? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Quais foram os principais benefícios obtidos com a adoção de práticas ambientais nos hotéis da ARC? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Quais foram as principais barreiras encontradas para a adoção de práticas ambientais? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. O Sr. (a) tem conhecimento sobre a legislação ambiental?  
( ) Sim. Que leis? \_\_\_\_\_  
( ) Não.
8. Seu hotel promove algum tipo de trabalho com o intuito de sensibilizar hóspedes e funcionários quanto às questões ambientais?  
Se sim, há quanto tempo, como e com que periodicidade? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Se não, por quê? \_\_\_\_\_
9. Que recursos são utilizados para a sensibilização?  
( ) Cartazes ( ) Sites ( ) Folheteria ( ) Trilhas ecológicas ( ) Outros, quais?  
\_\_\_\_\_
10. Os funcionários recebem treinamento sobre a questão ambiental? Quais e com que frequência? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
11. O Sr. (a) sabe dizer de onde vem a água que abastece seu hotel?  
( ) Serviço público municipal ( ) Poços artesianos ( ) Outra
12. Há um controle dos padrões de potabilidade da água do hotel?  
Se sim, qual (is)? \_\_\_\_\_  
Se não, por quê? \_\_\_\_\_
13. O seu hotel utiliza algum método para a redução do consumo de água?  
Se sim, qual (is)? \_\_\_\_\_  
Se não, por quê? \_\_\_\_\_
14. Seu hotel utiliza algum método para redução do consumo de energia?  
Se sim, qual (is)? \_\_\_\_\_  
Se não, por quê? \_\_\_\_\_
15. O esgoto do seu hotel recebe algum tipo de tratamento?  
( ) Sim, por quê? \_\_\_\_\_  
( ) Não, por quê? \_\_\_\_\_
16. O seu hotel desenvolve a separação de resíduos sólidos?  
( ) Sim, como? \_\_\_\_\_

- ( ) Não. Por quê? \_\_\_\_\_
17. O Sr. (a) sabe o destinos do resíduos sólidos gerados em seu hotel?
- ( ) Sim, qual (is)? \_\_\_\_\_
- ( ) Não.
18. Seu hotel considera fatores ambientais na avaliação quando terceiriza seus serviços?
- ( ) Sim. Quais fatores? \_\_\_\_\_
- Por quê? \_\_\_\_\_
- ( ) Não. Por quê? \_\_\_\_\_
19. Quais são as habilidades, conhecimentos e atitudes necessárias para se cuidar do meio ambiente? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Apêndice C – Questionário aplicado com os colaboradores das empresas pesquisadas.



UNIVERSIDADE POTIGUAR - UnP  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO – MPA  
Mestranda: Naira Cláudia Wanderley de Castro

## QUESTIONÁRIO COM O COLABORADOR

**Prezado(a) Sr(a). Colaborador(a),**

Esta pesquisa é parte integrante de um trabalho acadêmico do curso de Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar – UnP em Natal/RN, cujo tema é “Analisar a Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros do RN, vinculados à Associação Roteiros de Charme”. Solicita-se que as questões abaixo sejam respondidas pelos colaboradores deste hotel, lembrando que todas as questões serão tratadas de forma confidencial e os resultados serão apresentados de maneira a não permitir a identificação de participantes individuais. Agradeço antecipadamente pela colaboração.

### I. Perfil do Colaborador

**Setor:** \_\_\_\_\_

**Função:** \_\_\_\_\_

**Nível de Escolaridade:** \_\_\_\_\_

**Tempo de serviço na empresa:** \_\_\_\_\_

### II. Código de Ética e Conduta Ambiental

**1. A seguir, você vai encontrar uma série de frases relacionadas ao modo como o hotel age no dia a dia. Assinale a alternativa correspondente ao seu grau de concordância ou discordância de cada uma delas.**

Concordo Totalmente	Concordo em Parte	Indeciso	Discordo em Parte	Discordo Totalmente	
1.1) A utilização da água é feita de forma eficiente, de maneira a evitar desperdício.					
1.2) A utilização da energia elétrica é feita de forma eficiente, de maneira a evitar desperdício.					
1.3) O empreendimento implementou ações referentes ao gerenciamento de resíduos sólidos, adotando práticas de redução, reuso e reciclagem destes resíduos.					
1.4) Envolve os hóspedes com as questão ambiental.					
1.5) Estimula os fornecedores a adotarem uma política ambiental.					
1.6) Os funcionários recebem, regularmente, treinamento sobre as questões ambientais.					

1.7) A comunicação com os clientes sobre a adesão do hotel a um programa ambiental é feita de forma clara e eficiente.					
1.8) Os espaços verdes são valorizados na unidade.					
1.9) Projetos ambientais são desenvolvidos com ONGs, escolas ou a comunidade.					
1.10) O uso de produtos tóxicos é controlado ou reduzido.					
1.11) O controle de ruído (barulho) é um procedimento adotado.					
1.12) A boa qualidade do ar é algo com que o hotel se preocupa.					

**a) Implementação:**

**2. De que maneira os hóspedes são informados sobre a adesão do hotel à um programa ambiental? (mais de uma alternativa é possível)**

<input type="checkbox"/>	Informativo dentro de uma pasta no interior do apartamento.
<input type="checkbox"/>	Informativo afixado na porta do apartamento.
<input type="checkbox"/>	Informativo exposto em área de circulação de hóspedes como lobby e elevador.
<input type="checkbox"/>	Informativo disponibilizado na recepção do hotel.
<input type="checkbox"/>	Jornal de circulação interna.
<input type="checkbox"/>	Página do hotel na internet.
<input type="checkbox"/>	Outros. Qual(is)? _____

**3. Assinale sim ou não para os conhecimentos dos colaboradores do hotel.**

	Sim	Não
3.1) Os colaboradores sabem o que é o Código de Conduta Ambiental?		
3.2) Os colaboradores recebem cópia do Código de Conduta Ambiental?		
3.3) Os colaboradores conhecem os objetivos e metas do programa de Gestão Ambiental?		
3.4) Os colaboradores conhecem suas atribuições e responsabilidades no que se refere ao programa?		

**4. Assinale como acontecem os treinamentos recebidos pelos colaboradores sobre as questões ambientais. (mais de uma alternativa é possível)**

<input type="checkbox"/>	Acontece de forma verbal e informal.
<input type="checkbox"/>	Acontece através de palestras.
<input type="checkbox"/>	Acontece através de cursos ministrados pelo gestor.
<input type="checkbox"/>	Acontece através de cursos em uma instituição de ensino.
<input type="checkbox"/>	Acontece através de treinamentos da equipe no hotel.

**5. Na sua opinião, a atitude positiva em relação ao meio ambiente traz como consequências: (mais de uma alternativa é possível)**

<input type="checkbox"/>	Aumento de despesas.
<input type="checkbox"/>	Aumento de vendas.
<input type="checkbox"/>	Aumento de trabalho com os procedimentos demandados.

	Imagem positiva perante os clientes.
	Diferencial importante em relação à concorrência.
	Redução de custos.
	Redução dos impactos no meio ambiente.
	Cumprimento da legislação vigente.
	Outros. Qual(is)? _____

**b) Energia:**

**6. Assinale sim ou não para os procedimentos abaixo adotados pelo hotel quanto ao consumo de energia.**

	Sim	Não
6.1) Utiliza fonte alternativa de energia renovável como biogás, energia solar ou eólica.		
6.2) Adotou sensores de presença ou relés de tempo para economizar energia.		
6.3) Possui cartão chave que controla a energia elétrica nos apartamentos.		
6.4) Utiliza lâmpadas de baixo consumo.		

**c) Água:**

**7. Assinale sim ou não para os procedimentos abaixo adotados pelo hotel quanto ao consumo de água.**

	Sim	Não
7.1) Faz uso de água da chuva para irrigação de jardins e outros fins.		
7.2) Tem procedimento de troca de roupa de cama ou toalha a pedido do hóspede.		
7.3) Os chuveiros e torneiras têm redutores de fluxo.		
7.4) Utiliza os serviços de uma empresa especializada para o tratamento de esgoto.		
7.5) Possui sensores de infravermelho nas pias.		
7.6) Os sanitários possuem baixo volume de descarga.		

**d) Resíduos Sólidos e Efluentes:**

**8. Qual a destinação do lixo gerado pelo hotel? (mais de uma alternativa é possível)**

	Sistema de coleta de lixo municipal.
	Catadores de lixo independentes.
	ONG – Organização não-governamental.
	Vendido para empresa de reciclagem.
	Empresa especializada em dar a destinação adequada para cada tipo de resíduo.
	Outros. Qual? (Escreva aqui)

**9. Assinale sim ou não para os procedimentos abaixo adotados pelo hotel quanto ao cuidado com a geração de resíduos sólidos e efluentes.**

	Sim	Não
9.1) Controla o uso de produtos como cloro, alvejantes, detergentes e outros produtos químicos.		
9.2) Identificou os equipamentos que provocam ruídos e providenciou reparo ou troca.		
9.3) Utiliza filtro de carbono nos exaustores da cozinha.		

9.4) Evita o uso de produtos descartáveis.		
9.5) Faz uso de papel reciclado.		
9.6) Faz uso da coleta seletiva		
9.7) Faz manutenção preventiva de equipamentos		



Apêndice D – Quadro com os dados obtidos nas entrevistas com os gestores.

	ENTREVISTADO TOPÁZIO IMPERIAL	ENTREVISTADO ESMERALDA	ENTREVISTADO CRISTAL
IDENTIFICAÇÃO DOS HOTÉIS	Nº de UHS: 23	Nº de UHS: 20	Nº de UHS: 09
	Nº de Leitos: 63	X	Nº de Leitos: 36
	T. de ocupação anual: 71%	T. de ocupação anual: 50%	X
	Nº de funcionários: 40	Nº de funcionários: 80	Nº de funcionários: 18
	Missão: Atuar como agente hoteleiro de turistas nacionais e internacionais assegurando a pontualidade de suas reservas, promovendo a excelência na qualidade de seus serviços, visando o conforto e a satisfação dos seus hóspedes.	Missão: Satisfazer os anseios dos hóspedes encantando-os e envolvendo-os em práticas ambientais.	Missão: Promover o turismo ecológico, preservando o meio ambiente, a vegetação nativa, animais silvestres.
	Setores do hotel: recepção, administrativo, governança, manutenção, cozinha/restaurante.	Setores do hotel: hospedagem/operacional, administrativo/RH, manutenção/jardim, A&B, comercial e compras.	Setores do hotel: diretoria, gerência, administrativo, recepção, serviço de quarto, garçons, cozinha, ASGs.
1. Como pode ser descrito o envolvimento da alta administração no processo de implantação e manutenção das práticas ambientais?	X	O envolvimento se dá através da conscientização da equipe e do controle das práticas.	É de total importância para práticas ambientais a gestão e acompanhamento dos procedimentos.
2. Qual o principal diferencial dos hotéis da ARC em relação às demais associações e redes hoteleiras no Brasil?	Dentre muitos, a nossa alta ética e responsabilidades social e socioambiental.	O principal diferencial é por ter sido a primeira associação a se preocupar com o socioambiental, criando um código de conduta ambiental.	A preocupação com os recursos naturais e sua preservação.

3. Por que na sua visão a empresa adotou o selo da ARC?	Somos um hotel bem equipado, com instalações e espaços sociais adequados, serviços, estilo e decoração de requinte.	Por saber a importância e respeito dado a esta marca e também por acreditar em seus ideais.	Na verdade é um reconhecimento pelo trabalho da empresa com relação à preservação ambiental e serviço hoteleiro.
4. Por que surgiu a ideia de se adotar uma postura positiva em relação ao meio ambiente?	Temos uma consciência socioambiental, onde nela mesclamos a preservação da natureza com o bem estar humano.	Desde o princípio da pousada toca da Coruja respeitamos o meio ambiente. O respeito ao meio ambiente está em nossa filosofia de vida.	É uma questão de sobrevivência, pois se não houver preservação dos recursos, teremos muitos problemas com a humanidade.
5. Quais foram os principais benefícios obtidos com a adoção de práticas ambientais nos hotéis da ARC?	O reconhecimento nacional e internacional em relação à qualidade e o meio ambiente e a credibilidade da associação roteiros de charme.	Os benefícios são vários, mas os principais são: proporcionar o bem estar aos hóspedes e o reconhecimento internacional por tais ações.	O retorno gradativo da flora e fauna locais, assim contribuindo para a preservação do ecossistema.
6. Quais foram as principais barreiras encontradas para a adoção de práticas ambientais?	A falta de mais espaço.	Não houve barreiras. As adoções estão acontecendo tão espontânea e lentamente que não sentimos grandes dificuldades. É claro que o tempo de absorção da equipe pode ser considerado uma dificuldade, porém já era esperado.	A cultura local da população.
7. O Sr. (a) tem conhecimento sobre a legislação ambiental?	O hotel tem conhecimento de todas as leis.	Sim. Várias.	Sim. Em estudo.
8. Seu hotel promove algum tipo de trabalho com o intuito de sensibilizar hóspedes e funcionários quanto às questões ambientais?	Sim. Desde a fundação do hotel nós trabalhamos com a conscientização de funcionários e hóspedes.	Sim, fazemos palestras e ações ambientais com hóspedes e funcionários espontaneamente sem periodicidades.	Sim. Há três anos é uma das bandeiras do empreendimento.

9. Que recursos são utilizados para a sensibilização?	Sites e folheteria.	Outros. Palestras de conscientização, plantação de mudas de essências nativas para hospedes.	Cartazes, folheteria, trilhas ecológicas, e outros (placas de sinalização e treinamento de funcionários).
10. Os funcionários recebem treinamento sobre a questão ambiental? Quais e com que frequência?	Sim. Semestralmente.	Sim, de tempo em tempo quando temos uma quantidade suficiente de novos funcionários, fazemos uma reciclagem.	Estamos em processo de implantação de técnicas ambientais, coleta do lixo, preservar e reflorestar a flora e etc.
11. O Sr. (a) sabe dizer de onde vem a água que abastece seu hotel?	Poços artesianos.	Poços artesianos.	Serviço público municipal.
12. Há um controle dos padrões de potabilidade da água do hotel?	Sim. Análise semestral do curso e reservatório, análise química, etc.	Sim. Análise de água.	Sim. O padrão da CAERN.
13. O seu hotel utiliza algum método para a redução do consumo de água?	Sim. Redutores de fluxo, válvulas com fechamento automático, aspersores temporizados, etc.	Sim. Caixa acoplada de descarga, irrigação computadorizada.	Sim. Manutenção da rede de água, reuso da água da chuva para irrigação.
14. Seu hotel utiliza algum método para redução do consumo de energia?	Sim. Lâmpadas econômicas, máquinas com selo procel, sensores de presença, balcão frigorífico no lugar de refrigerador, etc.	Sim. Sensores de presença, luzes econômicas, aquecedor solar.	Sim. Controle, troca de lâmpadas.
15. O esgoto do seu hotel recebe algum tipo de tratamento?	Sim.	Não. Saneamento básico.	Sim. Sistema de tratamento natural.
16. O seu hotel desenvolve a separação de resíduos sólidos?	Sim. Programa de coleta seletiva de lixo.	X	Sim. Estamos em processo de implantação.
17. O Sr. (a) sabe o destinos do resíduos sólidos gerados em seu hotel?	Sim. Na própria companhia de coleta.	Sim. Coleta municipal.	Sim. Hoje em dia lixão da prefeitura.

<p>18. Seu hotel considera fatores ambientais na avaliação quando terceiriza seus serviços?</p>	<p>Sim. Prezamos por empresas que optam pela preservação do meio ambiente.</p>	<p>Sim. Que possuam princípios e que tenham a mesma filosofia com relação aos cuidados com o meio ambiente.</p>	<p>Sim. Uso de métodos de preservação: papelaria reciclada, embalagens que possam ser recicladas. Para promover o envolvimento do maior número de pessoas no processo.</p>
<p>19. Quais são as habilidades, conhecimentos e atitudes necessárias para se cuidar do meio ambiente?</p>	<p>X</p>	<p>Respeito ao meio ambiente em tudo que vai fazer, fazer bem feito. Conscientização e envolvimento da equipe.</p>	<p>Civilidade, amor no coração e principalmente ensinar métodos e meios de promover a sua preservação.</p>

## ANEXOS

Anexo A - Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme.

### 1. Implementação

1. 1. Assegurar o apoio e participação dos principais sócios, diretores e gerentes na implementação deste Código e possibilitar acesso ao programa a todos que prestam serviços à empresa.

1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.

1.3. Nomear um responsável geral pela Gestão Ambiental da empresa e designar um responsável para cada aspecto fundamental do programa: energia, água e resíduos.

1.4. Definir as metas ambientais a serem cumpridas, estabelecendo prioridades e prazos para sua aplicação, de acordo com os equipamentos e instalações existentes, localização e condições econômico financeira da empresa.

1.5. Monitorar o progresso do programa e informar aos participantes sobre os resultados alcançados em reuniões periódicas.

1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho.

1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais.

1.8. Fazer um check-list de todos os equipamentos, dos quartos, banheiros e demais dependências, verificando se há impactos ambientais desnecessários ou desperdício de energia e água.

1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis.

1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.

1.11 . Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes:

- (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local;
- (ii) reduzindo o tamanho dos grupos;
- (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes;
- (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas;
- (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.

1.12. Implantado o sistema, informar aos hóspedes sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental, deixando claro que o sucesso desta iniciativa dependerá, também, da participação dele, e convidando, àqueles que demonstrarem maior interesse, a fazer uma lista de suas observações quanto a impactos ambientais ainda existentes e que, eventualmente, podem ser evitados.

## **2. Energia**

2.1. Conscientização geral da necessidade de economizar energia palavra de ordem que deve constar de todos os manuais administrativos e operacionais da empresa.

2.2. Instituir uma força tarefa de Conservação de Energia, que inclua o Gerente Geral, o responsável no programa ambiental pelo item energia, o chefe da manutenção, e um representante de cada setor da empresa.

2.3. Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.

2.4. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam incrementar a conservação de energia e conseqüente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.

2.5. Utilizar energia alternativa (solar e eólica), que deve ser incorporada, sempre que possível, no planejamento das novas construções e instalações

2.6. Evitar aquecedores elétricos individuais.

2.7. Utilizar sauna e aquecimento a lenha onde for apropriado.

2.8. Utilizar equipamentos reguladores de consumo de energia.

2.9. Reduzir a iluminação supérflua, com a instalação de controles automáticos como: temporizadores ou sensores de presença, nas áreas de pouco tráfego, pequenos espaços e em áreas operacionais, e de células foto elétricas, nas áreas externas.

2.10 Substituir as lâmpadas convencionais pelas de baixo consumo, iniciando nas áreas que permanecem iluminadas por períodos mais longos e constantes.

2.11. Reduzir o consumo indireto de energia, oferecendo produtos naturais produzidos na região, especialmente vegetais.

### **3. Água**

3.1. Avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água, considerando que dependendo da eficiência no uso das instalações o consumo de água pode variar de 60 a 220 m<sup>3</sup> cama/ ano.

3.2. Estimar o consumo de água nos banheiros dos hóspedes, cozinhas, lavanderia, demais áreas de serviço, jardins e piscina.

3.3. Verificar as melhores opções para economizar água, estimando o custo e economia potencial.

3.4. Instalar medidores de consumo nos locais de maior uso.

3.5. Evitar a troca desnecessária de roupa de banho, deixando à decisão dos hóspedes quando ela banho deve ser mudada.

3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente.

3.7. Coletar e utilizar a água da chuva, sempre que possível.

3.8. Verificar com frequência a existência de vazamentos inclusive nas piscinas.

3.9. Usar detergentes de menor impacto ambiental e parar de usar desinfetantes e outros agentes químicos desnecessários.

3.10 Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.

3.11. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam reduzir o consumo de água e conseqüente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.

3.12. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:

- (i) substituir por duchas e equipamentos de baixa pressão os chuveiros e vasos sanitários;
- (ii) instalar sensores infravermelho de presença nas pias;
- (iii) substituir o tratamento tradicional de cloro e algacidas por equipamentos de ionização da água.

### **4. Resíduos sólidos e efluentes**

4.1. Adotar, em todos os procedimentos administrativos e operacionais, os "3 Rs" : da consciência ambiental: Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

- 4.2. Identificar todas as atividades e locais que geram resíduos sólidos.
- 4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis.
- 4.4. Evitar o uso de produtos descartáveis, tipo "one way".
- 4.5. Analisar o "fluxo" dos resíduos sólidos no Hotel, identificando os principais componentes do lixo produzido: vidro, papel, plástico, matéria orgânica, etc.
- 4.6. Analisar a demanda por materiais recicláveis (sucateiros, "catadores" de papel, vidro, alumínio e instituições de caridade).
- 4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo:
  - (i) quais materiais são recicláveis;
  - (ii) como devem ser coletados - separados ou misturados;
  - (iii) as quantidades mínimas que interessam aos "catadores" e outros.
- 4.8. Determinar pessoal, local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e encaminhamento/descarte dos resíduos.
- 4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo.
- 4.10. Procurar a participação dos vizinhos, compartilhando o local de estocagem e seus custos, quando possível, propiciando atingir volumes que reduzam tempo e periodicidade da coleta.
- 4.11. Criar um programa de reciclagem de fácil assimilação e aceitação por parte dos usuários, mediante clara identificação dos recipientes de lixo, com indicação do tipo de material a ser acondicionado nos mesmos e a colocação do número adequado de recipientes em locais apropriados.
- 4.12. Envolver os hóspedes no programa, incentivando-os a dele participar através de informativos do hotel.
- 4.13. Para os novos projetos situados nas regiões não atendidas por rede de esgoto municipal, dar preferência a instalação de fossas ecológicas.
- 4.14. Adicionar bactéria consumidora de material orgânico à fossa tradicional minimizando o impacto ambiental.
- 4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais a saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água.



4.16. Estabelecer procedimentos e monitorar o vazamento de produtos químicos e óleos estocados.

4.17. Monitorar a qualidade da água usada descarregada fora das fossas e do sistema de esgoto.

4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos.

4.19. Eliminas as fontes de ruído tomando as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente, à noite.

4.20. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:

(i) instalar filtros de carbono nos exaustores da cozinhas e equipamentos para tratamento da água;

(ii) substituir os gases refrigerantes por tipos que não prejudiquem a camada de ozônio.

## Anexo B – Checklist ambiental Associação de Hotéis Roteiros de Charme.

### INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1 Nome do Hotel:  
 1.2 Ano de ingresso na Associação:  
 1.3 Nome do Respondente:  
 1.4 Posição/Função do Respondente:  
 1.5 Telefone:  
 1.6 Fax:  
 1.7 E-mail:  
 1.8 Website:  
 1.9 Data da resposta:

### PARTE 1 – IMPLEMENTAÇÃO

1.1 Seu hotel divulga o programa ambiental da Associação junto a seus fornecedores e prestadores de serviço?

Sim  Não

Obs.: ainda não está em fase de implementação.

1.2 Seu hotel possui algum mecanismo estabelecido para incorporar princípios ambientais ao treinamento de pessoal e práticas administrativas?

Sim  Não

Se sim, favor especificar qual: Princípios para gestão de resíduos, redução do consumo de energia e água.

1.3 Seu hotel possui um coordenador geral sobre temas ambientais?

Sim, chama-se:

Não, mas pretende designar membro do staff.

Não, mas pretende contratar um para este fim.

Não. Gostaria de contratar, mas não possui recursos para tal.

Não, pois não acredita ser necessário.


Se sim, essa função é exercida em tempo integral?

Sim  Não

Obs.: Além do gerente existe uma Eng.<sup>a</sup> Ambiental para consultoria e assessoria.

1.4 Além disso, seu hotel possui algum responsável específico para acompanhar o programa ambiental em cada setor de operação?

Sim  Não

1.5 Com base no monitoramento independente realizado anteriormente pela Associação, seu hotel estabeleceu alguma meta ambiental e definiu prioridades para o seu cumprimento?

Sim  Não

Obs.: em andamento.

Se sim, existe algum acompanhamento regular de progressos atingidos, incluindo divulgação de resultados através de reuniões periódicas?

Sim  Não

1.6 Seu hotel envolve seus funcionários no programa ambiental? Se sim, por favor, forneça exemplos.

---



---

1.7 Seu hotel fornece incentivos ou reconhecimentos aos funcionários e suas famílias por seus esforços em prol do meio ambiente e da aplicação do código de conduta? Se sim, por favor, forneça exemplos.

---



---

1.8 Seu hotel possui informativo para hóspedes e visitantes sobre o programa ambiental, flora, fauna e cultura locais?

Sim  Não

1.9 Além disso, seu hotel implementa alguma medida adicional para minimizar impactos ambientais negativos de visitantes ou hóspedes, ou incentivar sua participação no programa ambiental? Ex. Guias, visitas supervisionadas, atenção ao tamanho e concentração de grupos, incentivo a observação de eventuais impactos ainda existentes por parte de hóspedes interessados.

Sim  Não

Se sim, por favor, forneça exemplos.

---



---

CHECKLIST – ENERGIA	SIM / NÃO / NÃO SEI
1. O hotel adota uma política de economizar energia, fazendo constar em seus manuais?	
2. O hotel possui uma força-tarefa específica para lidar com consumo racional de energia?	
3. O hotel possui um plano setorial para implantação de melhorias sem custo e de baixo custo?	
4. O hotel possui um plano setorial para investimentos de custo mais elevado, porém com alto retorno custo-benefício? (Ex. Energia solar, eólica).	
5. O hotel utiliza fontes alternativas, como a energia solar?	
6. Seus funcionários apagam ou desligam luzes e aparelhos elétricos/eletrônicos após o uso?	
7. Em ambientes fora de uso, as luzes e outras fontes de energia são mantidos desligados?	
8. O consumo de energia do hotel é monitorado regularmente?	
9. O consumo de energia tem diminuído ao longo dos anos?	
10. Foram instaladas lâmpadas de baixo consumo em todos os casos possíveis no hotel?	
11. Foram instalados controles automáticos, como temporizadores,	

sensores de presença ou células fotoelétricas?	
12. O hotel possui aquecedores elétricos individuais?	
13. O hotel possui sauna(s) com aquecimento a lenha?	
14. O hotel já aplicou na prática alguma recomendação sobre redução do consumo de energia feita pelos monitoramentos anteriores realizados pela Associação?	
15. O hotel já passou por alguma auditoria de energia?	
16. Alguma economia gerada pelo uso de medidas de conservação de energia já foi quantificada?	
17. Todo o equipamento elétrico/eletrônico usado no hotel tem menos de 10 anos?	
18. Alguma atualização/renovação já foi feita nas fiações elétricas do hotel nos últimos 3 anos?	
NÚMERO DE TOTAL DE "SIM"	

**Lembre-se:**

- Utilizar energias alternativas em novas construções ou instalações, sempre que possível.
- Usar lâmpadas de voltagem compatíveis com a da rede local, lâmpadas de voltagem inferior à rede se queima com mais facilidade.
- Uma lâmpada fluorescente de 40W ilumina mais que uma incandescente de 100W
- Não deixar ferros de passar roupas ligados quando não estiverem em uso, mesmo por intervalos curtos.
- Limpar o filtro de máquinas de lavar roupa e revisar motores periodicamente
- Certificar de que não ha vazamento de ar frio em geladeiras/freezers, verificando vedação.
- Regular termostatos de aparelhos de ar-condicionado. O frio Máximo nem sempre é a solução mais confortável

CHECKLIST 3 – ÁGUA	SIM / NÃO / NÃO SEI
1. O consumo de água do hotel é monitorado regularmente?	
2. O hotel estima o consumo de água nos quartos, cozinha(s), lavanderia, jardins e piscina(s)?	
3. O hotel possui um plano setorial para implantação de melhorias sem custo e de baixo custo?	
4. O hotel possui um plano setorial para investimentos de custo mais elevado, porem com alto retorno custo-benefício?	
5. Foram instalados equipamentos de baixa pressão em chuveiros e vasos sanitários, sensores infravermelhos de presença nas pias?	
6. O hotel empregou alguma medida para reduzir o consumo de água ou substituir tratamento tradicional no ultimo ano? (ex. Reutilização em jardins, uso de cloro e algacidas por imunização de água).	
7. O hotel instalou medidores de consumo em locais de maior uso?	
8. Você conhece a fonte e a qualidade da água usada em seu hotel?	
9. Existe monitoramento regular de vazamentos ou aumentos de consumo, inclusive em piscina?	
10. O hotel já aplicou na prática alguma recomendação sobre redução do consumo de água feita pelos monitoramentos anteriores realizados pela Associação?	
11. O hotel aplica o programa de consumo racional, deixando o hospede decidir sobre troca de roupa de banho e o incentiva a conservar água?	
12. O hotel coleta ou usa água de chuva?	
13. Seus funcionários são incentivados a economizar água?	
14. Alguma economia gerada pelo uso de medidas de conservação de água já foi quantificada?	
15. Seu hotel esta conectado com rede pluvial de escoamento local?	
NÚMERO DE TOTAL DE "SIM"	

**Lembre-se:**

- Verificar as melhores opções para economizar água, estimando custo e economia potencial.
- Substituir o uso da mangueira, por baldes d'água, panos e vassouras, sempre que possível.
- Conferir freqüentemente as condições de caixas-d'água e cisternas (defeitos em bóias, rachaduras).
- Certificar regularmente de que não ha vazamento em vasos sanitários
- Evitar torneiras abertas desnecessariamente
- Dar preferência a plantas nativas e adaptadas a sua região em seu paisagismo, pois necessitam de menos água e se desenvolvem melhor com menor manutenção.
- Evitar regar os jardins em pleno sol, pois as plantas absorvem menos e consomem mais água. Prefira as primeiras horas da manha e o final da tarde.

<b>CHECKLIST 4 - RESIDUOS SOLIDOS</b>	<b>SIM / NÃO / NÃO SEI</b>
1. O hotel adota uma política de reduzir, reutilizar e reciclar?	
2. O hotel identificou todos os locais e atividades que geram resíduos sólidos?	
3. Você tem conhecimento do destino final dos resíduos e lixo gerados pelo hotel?	
4. Existe coleta municipal de lixo no seu hotel e em seu destino turístico?	
5. Todos os resíduos e lixo são depositados em sitio adequado?	
6. Existe monitoramento do tipo e volume de resíduos gerados pelo hotel?	
7. Houve análise da demanda por materiais recicláveis em seu destino turístico? (sucateiros, catadores, instituições sociais etc.).	
8. Existe acompanhamento para identificar oportunidades para redução/reutilização de resíduos, com a implementação pratica de tais oportunidades?	
9. O hotel conta com programa para redução de resíduos através de reutilização e reciclagem com recipientes adequados, para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garrafas e vidro?</li> <li>• Papel, jornal e afins?</li> <li>• Latas de alumínio?</li> <li>• Pilhas e filtros?</li> <li>• Matéria orgânica de jardins e cozinha?</li> </ul>	
10. Houve elaboração de um plano de ação visando estabelecer metas de redução e reciclagem de resíduos?	
11. O hotel determinou pessoal, local, recipiente e equipamento necessário para armazenamento temporário e encaminhamento/descarte adequado de resíduos?	
12. O hotel buscou compartilhar com vizinhos o local de estocagem, se pertinente?	
13. O hotel produz composto orgânico?	
14. O hotel usa <i>amenities</i> que possam ser reutilizadas ou recipientes do tipo <i>refil</i> ?	
15. O hotel conta com um registro de resíduos perigosos?	
16. O hotel busca informar e envolver seus hospedes no programa de redução e reciclagem de resíduos?	
<b>NÚMERO DE TOTAL DE "SIM"</b>	

**Lembre-se:**

- Evitar uso de produtos descartáveis, tipo "one way".
- Optar, sempre que possível, por produtos em quantidade/volume.
- O que pode ser resíduo ou lixo para você poderá servir de matéria prima para outros. Seja criativo em usos alternativos e transformações de resíduos.
- Fornecer lixeiras em pontos estratégicos, sobretudo em jardins e trilhas. Dejetos sólidos (plástico, papel, pontas de cigarro etc) podem ser ingeridos pela fauna silvestre causando ate a morte.

<b>CHECKLIST - EFLUENTES E EMISSÕES</b>	<b>SIM / NÃO / NÃO SEI</b>
1. Você conhece como o seu esgoto é tratado e o tipo de método usado?	
2. O hotel possui fossa biológica ou adiciona bactéria consumidora de material orgânico a fossa tradicional?	
3. O esgoto de seu hotel é introduzido diretamente no meio ambiente depois de tratado?	
4. O hotel monitora vazamentos de esgoto ou químicos eliminando a contaminação no mar, rios, nascentes ou reservatórios de água?	
5. O hotel conta com um registro de substâncias tóxicas usadas?	
6. Algum controle é exercido para minimizar o uso de substâncias químicas (ex. Detergentes, inseticidas, fertilizantes)?	
7. Alguma medida foi considerada e implementada para reduzir emissão de gases responsáveis pelo efeito estufa?	
8. O hotel recebeu alguma reclamação sobre barulho, odores ou poluição no último ano?	
9. O hotel tomou as ações necessárias para eliminar a poluição sonora e fontes de ruído (ex. Isolamento acústico)?	
10. O hotel conta com as licenças ambientais pertinentes?	
11. O hotel está livre de amianto, inclusive nas caixas ou reservatórios de água?	
12. A qualidade do ar e da água em seu destino é considerada adequada?	
13. Os veículos do hotel contam com sistema antipoluição como catalisador e filtro de carvão ativado (impede a emissão de vapores de gasolina provenientes do tanque)?	
14. O hotel conta com um plano de ação para instalar filtros de carbono nos exaustores de cozinha e equipamentos para tratamento da água?	
<b>NÚMERO DE TOTAL DE "SIM"</b>	

**Lembre-se:**

- Dar preferência a fossas biológicas para novos projetos ou "up-gradings"
- Evitar uso excessivo de detergentes e produtos químicos. Optar sempre por alternativas naturais e menos nocivas.
- Certificar que a destinação final de equipamentos descartados é adequada, evitando introduzir CFCs no meio ambiente.
- Produtos perigosos ou tóxicos devem ser mantidos separadamente e manuseados com cuidado e equipamentos adequados.
- Cuidar e regular veículos regularmente, substituindo velas gastas, limpando ou trocando filtros de ar.
- Não há necessidade de aditivos na gasolina, óleo diesel ou óleo carter, "purgantes" ou aditivos de descarbonização, nem querosene ou óleo de mamona nos tanques de veículos a álcool. Testes já provaram que estes produtos não têm poder anticorrosivo e comprometem desempenho e durabilidade.

<b>CHECKLIST - FORNECEDORES E SERVIÇOS</b>	<b>SIM / NÃO / NÃO SEI</b>
1. O hotel adota uma política de compra de produtos ambientalmente adequados sempre que possível?	
2. O hotel compra produtos reciclados ou recicláveis sempre que possível?	
3. O hotel procura evitar, sempre que possível, produtos:	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• de madeiras não certificadas pelo IBAMA</li> <li>• de espécies ameaçadas sem origem conhecida (ex. Palmito, xaxim)</li> <li>• com embalagem excessiva</li> <li>• que contribuam ao efeito estufa (ex. aerossóis)</li> <li>• gasolina com chumbo</li> </ul>	
4. O hotel busca referências antes da contratação de serviços terceirizados procurando incentivar o uso de profissionais responsáveis?	
5. O hotel já se informou sobre os benefícios de produtos ecológicos, naturais ou orgânicos?	
6. O hotel incentiva o uso de produtos locais na culinária?	
NÚMERO DE TOTAL DE "SIM"	

<b>CHECKLIST - GESTÃO EMPRESARIAL</b>	<b>SIM / NÃO / NÃO SEI</b>
1. A situação ambiental tem afetado o futuro do turismo em seu destino?	
2. O hotel esta associado a alguma transportadora/companhia aérea ou tour operadora engajada na questão ambiental?	
3. Seus hóspedes se preocupam com temas ambientais?	
4. Seus funcionários e suas famílias participam de seu programa ambiental?	
5. Existe algum plano de expansão ou de novas construções?	
6. Você tem conhecimento se seus competidores implementam ações ambientais?	
7. O hotel já recebeu reclamações sobre desempenho ambiental pobre?	
8. O hotel já sofreu alguma penalidade ou foi multado por parte de autoridades ambientais?	
9. Houve algum aumento no percentual de investimento na área ambiental nos últimos 3 anos?	
10. As relações administrativas ou parcerias que o hotel iniciou, tem negociado ou mantido com diferentes órgãos locais, tem deteriorado?	
NÚMERO DE TOTAL DE "SIM"	

**COMENTÁRIOS OU SUGESTÕES SÃO BEM-VINDOS:**

---



---