

## PERCEPÇÃO DA GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO DO MUNICÍPIO DE SÃO GABRIEL, RS

### PERCEPTION OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT AT THE HOTEL SECTOR IN SÃO GABRIEL CITY, RS

Ana Paula Fleig Saidelles<sup>1</sup>, Viviana Silveira Marinho<sup>2</sup>, André Carlos Cruz Copetti<sup>3</sup>, Beatriz Stoll  
 Moraes<sup>4</sup> e Rosana Maria Kirchner<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Doutora, Universidade Federal do Pampa, Campus São Gabriel/RS, Brasil

<sup>2</sup> Gestora Ambiental

<sup>3</sup> Doutor, Universidade Federal do Pampa, Campus São Gabriel/RS, Brasil

<sup>4</sup> Mestre, Universidade Federal do Pampa, Campus São Gabriel/RS, Brasil

<sup>5</sup> Doutora, CESNORS – Universidade Federal de Santa Maria, Campus Palmeiras das Missões/RS, Brasil

#### Resumo

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

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

#### Abstract

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

**KEY WORDS:** Environmental management, hotel sector, environmental damages.

---

## 1 Introdução

A Revolução Industrial, no século XV III, propiciou um amplo crescimento econômico: as indústrias passaram a empregar crescentes quantias de energia e de recursos naturais, configurando o início da degradação ambiental (DUPAS, 2007).

No cenário atual, com a escassez de recursos naturais e mudanças climáticas, algumas empresas passaram a adotar novos desafios, tais como gerenciar e controlar seus resíduos. Uma das razões que levam as empresas a buscar essas práticas ambientais pode ser destacada como o reconhecimento no Marketing ecológico (SANTOS et al, 2005).

A sociedade moderna possui maior conscientização ambiental, faz com que a esta seja um fenômeno de marketing. Assim, busca produtos e serviços que considerem de menor impacto ao meio ambiente, valorizando produtos e serviços de empresas ambientalmente corretas. Empresas, das mais variadas atividades econômicas, estão aplicando conceitos com enfoque na gestão ambiental, tanto na área de produção de bens quanto no setor de prestação de serviços (GONÇALVES, 2004).

Para Dias (2009) gestão ambiental é conjunto de medidas e procedimentos, que visam reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente. Sendo de suma importância a conscientização ambiental dos colaboradores das empresas desde o alto escalão até os funcionários da base, evitando na medida do possível problemas ambientais (VALLE, 2000).

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

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

Andrade et al. (2000) comentam que a gestão ambiental no ramo hoteleiro, vem evoluindo nos últimos anos, e o setor, vem adotando uma visão holística do mercado. Estes estão percebendo que o desenvolvimento está interligado com o ambiente e que precisam ser autossustentáveis neste novo contexto que se apresenta mundialmente.

Para um hotel tornar-se ambientalmente correto, são necessários alguns procedimentos, tais como: criar novas rotinas; treinar os funcionários; orientar os hóspedes; separar criteriosamente o lixo; organizar um depósito e providenciar destino e transporte para os lixos recicláveis; e dar um destino aos resíduos que permanecem no hotel (COSTA, 2004). Entretanto para Goeldner et al (2002), o essencial para que se alcance um turismo ambientalmente correto, é que o turista demonstre educação e responsabilidade ambiental. Assim será possível que se alcance o turismo ecologicamente sustentável.

Segundo Castro (2009), ressalva que o impacto será observado nas áreas econômica, social e meio ambiente no ramo hoteleiro. Dias (2003), esclarece sobre os tipos de impactos causados pelo ramo hoteleiro, onde inclui o uso incorreto dos recursos naturais e os de características poluidoras como os resíduos sólidos, os efluentes líquidos e a emissão de gases.

Para Schenini et al. (2005) o ramo hoteleiro usa recursos naturais, representando um significativo impacto ambiental. Segundo os autores, a conscientização da variedade e dimensão dos impactos, acarretados por esta atividade, afetam diretamente a utilização de ações ambientais nos hotéis. Para garantir a organização hoteleira e em acordo com a legislação ambiental, é importante a aplicação de um sistema de Gestão Ambiental, para conhecer ações e procedimentos de gerenciamento ambientalmente corretos.

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

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

### 3 Metodologia

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

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

Aceitaram participar voluntariamente da pesquisa duas (2) pousadas e dez (10) hotéis, os quais representam 85% dos hotéis do município de São Gabriel. Os participantes da pesquisa foram 58,33% os gerentes das empresas, 16,66% os proprietários e 25% os recepcionistas. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário criado pelos autores, composto por oito (8) perguntas fechadas, envolvendo informações sócio-demográficas e questões sobre percepção ambiental no ramo hoteleiro.

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

Os dados obtidos foram analisados utilizando técnicas da estatística descritiva, entre elas: média, desvio padrão e coeficiente de variação. Os dados foram analisados com o *software* SPSS e apresentados em forma de gráficos.

Quanto aos aspectos éticos que envolvem pesquisas com pessoas, todos foram informados sobre o objetivo da pesquisa e foram convidados a integrarem-se à população estudada. Aos que aceitaram foi fornecido Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em duas vias, ficando uma em poder das pesquisadoras e a outra com os participantes.

### 4 Resultados e discussões

Inicialmente, foram analisados os dados sócio-demográficos dos participantes (12 entrevistados) da pesquisa. Destes 75% dos entrevistados eram do sexo feminino e 25% do sexo masculino, conforme o gráfico apresentado na Figura 1.

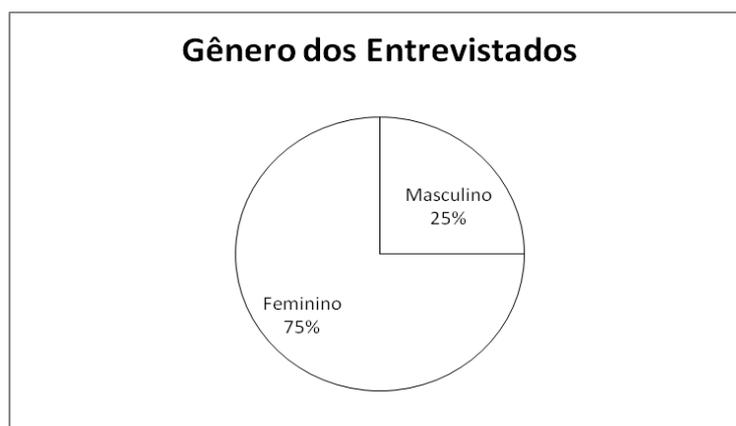


FIGURA 1 - Gênero dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014 (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Na Figura 2 foi identificado que a idade dos participantes da pesquisa variou entre 22 e 75 anos. Entretanto aproximadamente 65% destes apresentam idade entre 22 e 43 anos.

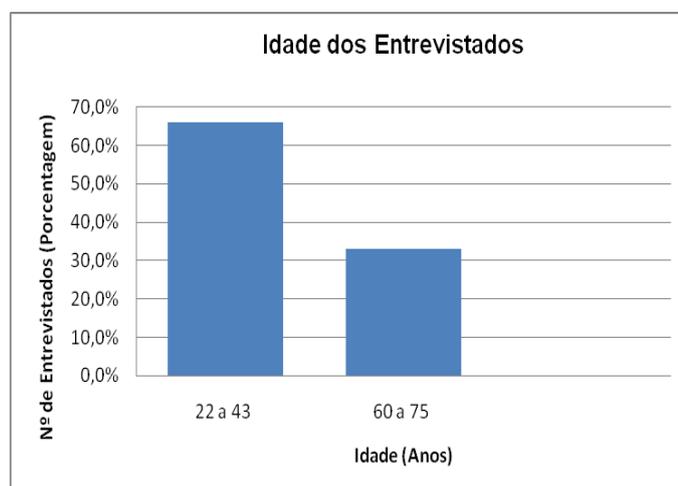


FIGURA 2 - Idade dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS, de outubro a novembro de 2014 (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Quanto ao nível de escolaridade dos entrevistados (Figura 3), foi observado que a grande maioria (66,67%) possui ensino médio, seguido por 25% que possuem ensino superior incompleto e apenas 8,33% possuem ensino superior.

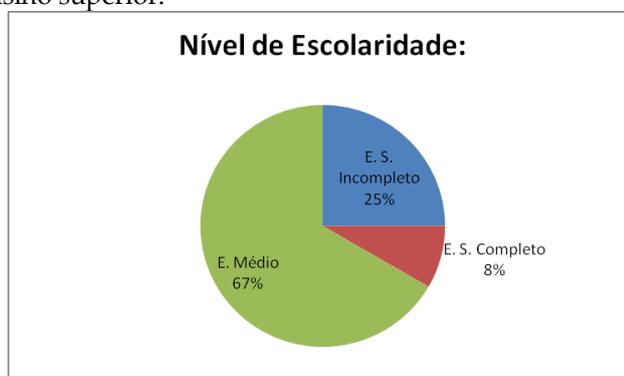


FIGURA 3 - Nível de escolaridade dos entrevistados. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS. (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

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

Foram observados que 75% as empresas hoteleiras do município são dominadas por empresas de pequenos porte e familiares, apresentando de 6 a 40 unidades habitacionais (UHs) (Figura 4), que se desenvolveram juntamente com o setor do turismo local. Cooper, et al. (2002), apenas 8,33% pertence a uma rede de hotéis, aqui denominamos Hotel C, 16,66% são hotéis maiores, com 130 UHs cada um, e os demais 75%, são a grande maioria, e pertencem a rede familiar.

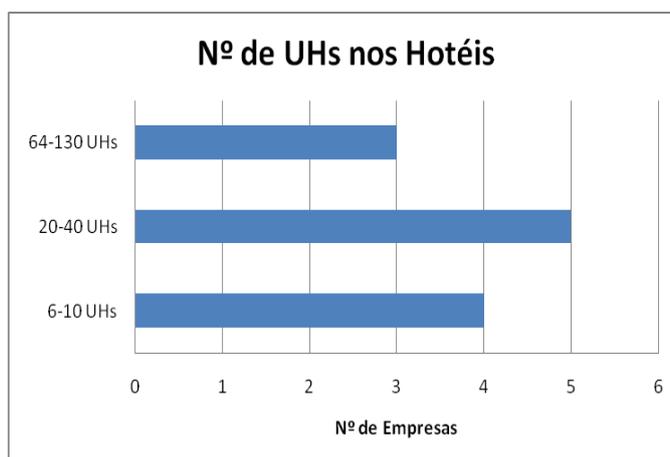


FIGURA 4 - Número de unidades habitacionais (UHs) dos hotéis (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Identificou-se que 50% dos hotéis ou pousadas apresentam mais de metade da ocupação anual (Figura 5).

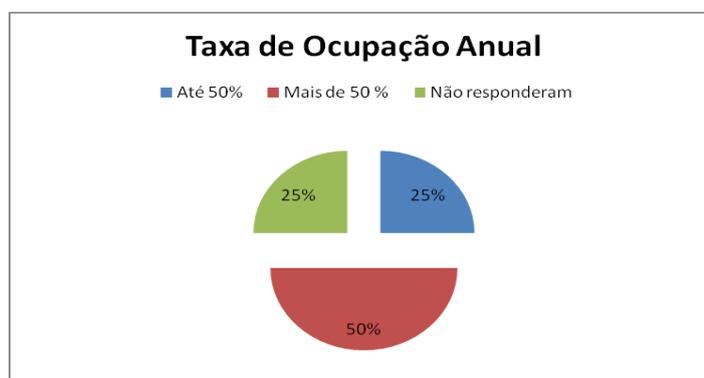


FIGURA 5 - Taxa de Ocupação Anual. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

Os entrevistados identificaram que o mês com maior número de hóspedes nos hotéis ou pousada no município é o mês de janeiro (Figura 6). No entanto, conforme os dados apresentados no site da Prefeitura Municipal de São Gabriel, o período de maior fluxo de turistas se prolonga durante os meses de dezembro, janeiro e fevereiro, devido a circulação e hospedagem de um grande número de turistas argentinos, uruguaios e chilenos que buscam o lazer no litoral brasileiro.

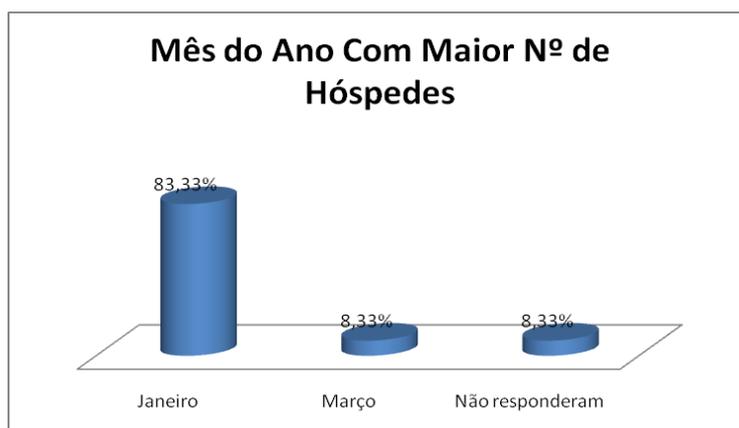


FIGURA 6 - Mês do ano com maior número de hóspedes. Pesquisa realizada no município de São Gabriel-RS (Fonte: Pesquisa de campo, 2014).

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

No entanto, dos que acreditam causar danos ambientais, todos afirmam que os danos estão ligados aos resíduos, tais como: poluição; produção de resíduos, lixos; falta de conscientização dos colaboradores para o descarte corretos dos resíduos e disposição final inadequada.

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

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

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

TABELA 1 - Ações ambientais desenvolvidas pelas empresas hoteleiras de São Gabriel.

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

Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Para Santos et al (2005), a relação com os fornecedores é essencial, pois ao se estabelecer uma política de compra que privilegia empresas ambientalmente responsáveis, cria-se um círculo virtuoso

capaz de multiplicar essas iniciativas, onde o estímulo aos fornecedores para a adoção de uma política ambiental faz com que mais fornecedores se adaptem as novas exigências do mercado.

Quando questionados sobre conhecer o destino dos resíduos gerados 50% que dizem conhecer o destino dos resíduos, e apontam para o aterro sanitário do município como o destino final de todos os tipos de resíduos produzidos pelo hotel. Foi salientado em duas empresas (16,66%) que possuem restaurante em anexo, que o óleo de cozinha é recolhido por uma empresa terceirizada.

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

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

A respeito da economia dos recursos naturais, 41,66% dos estabelecimentos possuem lembretes nas unidades habitacionais, solicitando aos clientes a economia dos mesmos. Para Nicolazzi (2008) este procedimento trata-se de um plano de redução de desperdícios de água e energia, o que o autor diz ser o mais comum no ramo hoteleiro, o autor ainda esclarece que estes planos são compostos por ações isoladas, e não possuem a abrangência de um programa de gestão ambiental; pois focam em ações localizadas e visam resultado imediato.

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

## 9 Conclusões

Embora nas grandes cidades seja crescente o número de hotéis que se mostram preocupados com a questão ambiental. A maioria dos empreendimentos hoteleiros, não só as empresas locais, buscam obter lucro a curto prazo, e não demonstram compromisso com o desenvolvimento sustentável. Poucas exigências são feitas pelos órgãos de fiscalização, visto que o impacto causado pela hotelaria é variado.

A falta de conhecimento a cerca da gestão ambiental, e de novos modelos de administração, pode ser atribuído ao nível de escolaridade dos entrevistados, e a forma familiar como são administradas as empresas. Através das visitas para a aplicação dos questionários, foi possível perceber que os hotéis passam de uma geração para outra nas famílias e que estas mantêm a forma de trabalho dos seus antecessores.

Observa-se a importância da educação ambiental, ampliando a visão de meio ambiente, com a possibilidade de lhes mostrar o atual cenário de escassez de recursos naturais. Abrindo aos mesmos um leque de conhecimento para que busquem ser cada vez, mais eficientes, no uso de recursos naturais e no tratamento de resíduos produzidos por suas empresas.

Com isso percebe-se a falta de informação a cerca do assunto gestão ambiental, para a comunidade local. Para um hotel tornar-se ambientalmente correto é necessário criar novas rotinas, oferecer treinamento aos funcionários, orientar os hóspedes e fazer uma separação criteriosa do lixo, entre outras.

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

merecedores de reflexões, discussões e ações dos profissionais da área ou áreas afins, incluindo a mobilização do setor público na viabilização de estratégias no sentido de aumentar as informações quanto a possibilidade da aplicação da gestão ambiental no mesmo.

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

## Referências

ANDRADE, R. O. B. de; TACHIZAWA, T; CARVALHO, A. B. de. **Gestão Ambiental – Enfoque Estratégico Aplicado ao Desenvolvimento Sustentável**. São Paulo: Makron Books, 2000.

BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2011.

CASTRO, M. R. M. **A Gestão Ambiental nas Empresas de Serviços: um estudo das práticas nos hotéis de Brasília/DF**. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Ambiental) – Universidade Católica de Brasília/Brasília, 2009. 110p.

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

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

CUSSIOL, N. A. M., ROCHA, G. H.T.; LANGE, L.C. Quantificação dos resíduos potencialmente infectantes presentes nos resíduos sólidos urbanos da regional sul de Belo Horizonte, MG, Brasil. **Cad. Saúde Pública**. 2006. 22(6):1183-1191.

DIAS, G. F. **Educação Ambiental. Princípios e Práticas**. São Paulo: Gaia, 2003.

DIAS, R. **Gestão Ambiental: Responsabilidade Social e Sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 220p., 2009.

DUPAS, G. O mito do Progresso. **São Paulo: Novos Estudos – Cebrap**, n.77, p. 73-89, 2007.

GERHARDT, T. E., SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

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

GONÇALVES, L. C. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004. <http://www.bancodecapacitores.com/economia-que-um-banco-de-capacitores-pode-trazer.html> Acesso: 11 nov 2014

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

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

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

SCHENINI, P. C.; LEMOS, R. N.; SILVA, F. A. da. Sistema de gestão ambiental no segmento hoteleiro. **Seminário de Gestão de Negócios FAE**, v. 2, 2005. Disponível em: [http://www.uniesp.edu.br/fagu/revista/downloads/edicao52012/artigo01\\_sistemaGestaoAmbientaISegmentoHoteleiro.pdf](http://www.uniesp.edu.br/fagu/revista/downloads/edicao52012/artigo01_sistemaGestaoAmbientaISegmentoHoteleiro.pdf) Acesso em 06 jun 2015.

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

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