

Gestão Ambiental em Hotéis do Rio de Janeiro/RJ: conhecimento e preocupação dos gestores hoteleiros cariocas

Suellen Alice Lamas¹

Universidade Federal Fluminense - UFF

Resumo: Para atender a uma demanda cada vez mais exigente e consciente, empresas de diversos segmentos, inclusive do turismo, vêm buscando adequar seus procedimentos, incorporando programas de gestão ambiental às estratégias administrativas. Baseando-se neste fato, o presente artigo visa analisar as informações de gestores hoteleiros cariocas para com a dimensão ambiental na hotelaria. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória, que procurou obter conhecimento do objeto estudado a partir de um levantamento bibliográfico e entrevistas com profissionais da área. Os hotéis pesquisados foram selecionados a partir de critérios específicos. Os resultados demonstram iniciativas isoladas do setor hoteleiro, ainda incipientes, que denotam que as ações estão diretamente condicionadas aos interesses, conhecimentos, liberdade de atuação e recursos dos gestores hoteleiros.

Palavras-chave: Gestão Ambiental; Hotelaria; Informações; Gestores Hoteleiros.

1. Introdução

A discussão referente às questões ambientais é tema marcante desde as últimas décadas do século XX, quando, nos anos 70, opinião pública e governos começaram a se mobilizar frente aos problemas ambientais que emergiam (BRANCO, 1997).

Diversos setores sociais foram motivados, visto que, os problemas relacionados ao meio ambiente natural e à sua conservação constituem um obstáculo à sociedade, que é chamada a reagir para minimizar os mesmos.

Atualmente, devido ao crescente aumento da conscientização ambiental, as empresas vêm despertando para a necessidade de processos sustentáveis, objetivando uma adaptação à nova cultura social baseada na ética ambiental. Uma das ferramentas que tendem a ser eficientes nessa tarefa é a implementação de programas de gestão ambiental (GONÇALVES, 2004, p.18).

O turismo, enquanto um fenômeno da sociedade, criado e desenvolvido por ela, foi também impellido a alterar suas atividades, as quais fossem predatórias, como forma de manter-se a si mesmo. E a hotelaria, base do turismo, foi pioneira na busca de adequações do setor.

¹ Bacharel em Turismo (2006) e Especialista em Análise Ambiental (2008) pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Mestra em Ciência Ambiental (2012) pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Professora-tutora do curso de Turismo EaD (2011-2012) da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). *E-mail:* lamas.suellen@gmail.com

O impacto dessa atividade é real, nem só na área econômica ou na social, mas, também para o meio ambiente. Tem-se que essa atividade utiliza recursos como água e energia além de dispensar resíduos tanto químicos e sólidos como orgânicos. É importante, portanto, que o serviço de hotelaria adote um modelo de gestão do negócio que inclua as variáveis ambientais em seus processos decisórios (CASTRO, 2009, p. 27).

Com base nesses fatos, faz-se a reflexão: a dimensão ambiental está inserida no planejamento estratégico dos meios de hospedagem? As ações ambientais no setor são de conhecimento dos gestores? Quais procedimentos são utilizados pela hotelaria para minimizar os impactos negativos de suas atividades no meio ambiente? Por quais motivações?

A partir desses questionamentos o presente artigo tem como objetivo analisar as informações de gestores hoteleiros cariocas, averiguando o conhecimento e a preocupação dos mesmos para com as ações ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem.

Em destaque a cidade do Rio de Janeiro/RJ que além de destino turístico de referência do país, sediará nos próximos anos grandes eventos internacionais, como a Copa das Confederações (2013), a Copa do Mundo (2014) e as Olimpíadas (2016), o que aumentará significativamente o número de turistas na cidade, e, por conseguinte, o número de hóspedes.

Nessa direção, o presente artigo, ao conhecer a realidade do setor hoteleiro carioca visa agregar novas informações consistentes para se complementar os estudos da área de gestão ambiental em meios de hospedagem do Brasil.

2. Metodologia

O presente artigo retrata um estudo interdisciplinar que busca discutir sobre gestão ambiental e educação ambiental no contexto dos meios de hospedagem.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória. Deste modo, procurou-se obter conhecimento do objeto estudado a partir de um levantamento bibliográfico, entrevistas com profissionais da hotelaria e comparação entre exemplos similares (DENCKER, 2001).

Uma pesquisa bibliográfica com a obtenção de dados advindos de material gráfico e informatizado foi efetuada. Coleta de dados em campo com entrevistas estruturadas (apêndice) foram aplicadas aos gestores dos hotéis selecionados entre os meses de agosto de 2010 e janeiro de 2011.



Para a seleção dos hotéis a serem entrevistados, utilizou-se o CADASTUR, um sistema online de cadastro de empresas e profissionais do turismo, executado pelo Ministério do Turismo em parceria com Órgãos Oficiais de Turismo dos Estados (CADASTUR, 2010).

Além do cadastro em órgão oficial, adotou-se três outros critérios para a seleção dos hotéis: tipologia, localização e tipo de diária.

Optou-se por pesquisar dentre os tipos de meios de hospedagem do CADASTUR, os hotéis urbanos. Esta preferência se deu pelo fato de que “Os hotéis são, sem dúvida, o subsetor mais significativo e visível dentro da hospedagem ou da acomodação” (COOPER et al., 2001).

A escolha por hotéis localizados em área urbana se justificou pela possibilidade de que um número maior desses empreendimentos fosse pesquisado, visto que o Rio de Janeiro/RJ é altamente urbanizado.

Dentre os hotéis urbanos, optou-se por aqueles que oferecessem serviços adicionais de alimentação. Desta forma, foram selecionados somente hotéis com restaurante e cujo tipo de diária fosse a pensão completa que “compreende o uso da UH, o café da manhã e mais duas refeições” (PETROCCHI, 2007). Esta escolha se deve ao fato de que tais serviços influenciam e caracterizam uma geração maior de resíduos sólidos nesses meios de hospedagem.

A partir desses critérios, 41 hotéis foram identificados do total de 240 meios de hospedagem cadastrados do Rio de Janeiro/RJ em 09 de agosto de 2010.

Visando analisar as informações de gestores hoteleiros cariocas para com a dimensão ambiental na hotelaria, foram realizadas perguntas acerca do conhecimento de que dispõe sobre o assunto, bem como da preocupação com a realização dessas ações nos empreendimentos por eles gerenciados. Os resultados seguem abaixo.

3. Resultados e Discussão

Após cinco meses de trabalho em campo (de agosto de 2010 a janeiro de 2011), 14 hotéis foram entrevistados (34%) enquanto 11 (27%) não manifestaram interesse em participar da pesquisa e 16 (39%) foram desconsiderados, pois eram somente motéis ou ofereciam ambos os serviços de hospedagem, apesar de estarem cadastrados como hotel no site do CADASTUR.

As alegações apresentadas para a não participação foram: falta de tempo (em três hotéis), não autorização da diretoria (em dois hotéis), não ter nada de novo para contribuir (em um hotel) e informações somente via e-mail (em dois hotéis). A falta de respostas de três hotéis foi considerada como desinteresse na pesquisa, mesmo com a total disponibilidade de datas e horários por parte do pesquisador.

A recusa em participar da pesquisa, por parte de alguns desses empreendimentos hoteleiros, pode significar o desinteresse pelo assunto ou a não realização de ações ambientais pelos mesmos, visto que, os hotéis atuam como “vitrine”, o que denota que as ações que realizam devam ser divulgadas, para destacar e diferenciar o empreendimento dentro do mercado hoteleiro.

3.1 Caracterização dos hotéis e gestores hoteleiros

Para se entender os fatores condicionantes à prática da gestão ambiental em meios de hospedagem uma caracterização dos hotéis e dos gestores hoteleiros pesquisados foi realizada. Esses dados traçam um perfil da rede hoteleira carioca, o que é importante para se analisar sob quais influências políticas, ideológicas, sociais estão sendo geridos.

Os 14 hotéis pesquisados distribuem-se em cinco bairros diferentes da cidade do Rio de Janeiro/RJ: Centro (quatro hotéis), Zona Sul: Copacabana (seis hotéis), Glória (um hotel), e Botafogo (um hotel), e Zona Oeste: Barra (dois hotéis). Nota-se que esses hotéis se concentram próximos aos principais pontos turísticos da cidade, seja os de lazer (praia e cultura) ou negócios (centro comercial).

A principal forma de administração dos hotéis pesquisados é em rede. Dos 14 hotéis, nove (64%) fazem parte de redes hoteleiras nacionais ou internacionais. Os demais possuem administração independente. Estes dados são importantes, pois,

Nas cidades, onde se observa a presença de diferentes redes hoteleiras nacionais e internacionais, a hotelaria independente também tende a desenvolver-se, pois os hotéis de rede ao chegarem, proporcionam ao segmento a introdução de constantes inovações nos serviços e nas técnicas aplicadas à gestão hoteleira, provocando um "efeito espelho" e impactando diretamente o restante da hotelaria instalada, representada principalmente por hotéis independentes (SILVA, 2011).

Os hotéis pesquisados foram construídos entre 1922 e 2007. Vê-se mesclar, portanto, a tradição de antigos empreendimentos das décadas de 20, 30 e 40 com a modernidade dos mais novos do século XXI num só mercado hoteleiro local.

O maior número desses empreendimentos, quatro deles (29%), foram construídos na década de 90, “década dos resíduos sólidos”, como define Cavalcanti (1998), em virtude das legislações que começaram a surgir em meados da década de 80 e influenciaram as ações na década subsequente.

Gonçalves destaca também dessa década a consolidação e avanço da consciência ambiental nas empresas. Segundo o autor:

O termo “qualidade ambiental” passou, então, a fazer parte do cotidiano das pessoas. As empresas buscaram a racionalização no uso da água, da energia e dos recursos, além de um maior empenho e estímulo à reciclagem e à reutilização dos mesmos (GONÇALVES, 2004).

O número de Unidades Habitacionais (UHs) nos hotéis pesquisados varia entre 66 UHs e 338 UHs. Ao considerarmos a classificação da ABIH (2011) que considera hotéis de pequeno porte aqueles com menos de 50 UHs, de médio porte aqueles entre 51 UHs e 100 UHs e de grande porte hotéis com mais de 100 UHs, pode-se dizer que os hotéis pesquisados são de grande porte (nove hotéis ou 64%) e médio porte (cinco hotéis ou 36%), não sendo identificados hotéis de pequeno porte.

A taxa de ocupação anual nos hotéis pesquisados está entre 61% e 90%. Estes dados seguem a tendência nacional de ocupação hoteleira que está em torno de 70,99% ou ainda a tendência para o Estado do Rio de Janeiro que é de 73,03% para o ano de 2011 (FOHB, 2011).

Os dias da semana com maior número de hóspedes se concentram de segunda-feira a sexta-feira (em cinco hotéis), com algumas variações nos dias da semana (em seis hotéis). A concentração de hóspedes durante a semana (2^a a 6^a) indica a permanência de turistas internacionais a lazer e de turistas nacionais a negócios nos hotéis da cidade.

Os sujeitos das entrevistas foram os gestores dos hotéis. Foi verificada a função atual de cada um. Dos 14 entrevistados: nove são gerentes gerais, um é *Controller*, um é Diretor de Engenharia, um é Gerente de Manutenção e dois são Supervisores de Hospedagem. Vale destacar que dos 14 entrevistados, dois eram mulheres que ocupam a função de gerentes gerais.

Petrocchi (2007) define os principais cargos existentes na hotelaria. Eles são: cargos na recepção, na administração, em marketing, cargos em alimentos e bebidas, na manutenção, em finanças, em recursos humanos, em informática e em segurança. Baseando-se neles, verifica-se que as funções exercidas pelos entrevistados se concentram nos cargos na recepção (supervisão), finanças (controladoria), manutenção (direção e gerência) e administração (gerência).

Quanto ao grau de escolaridade, 12 entrevistados (86%) possuem curso superior nas áreas de administração (três), turismo (um), contabilidade (dois), engenharia mecânica (um), engenharia civil (um), hotelaria (três) e economia (um). Destes, cinco ainda possuem especialização nas áreas de administração (três), docência (um) e finanças e gestão corporativa (um) e um possui MBA em gestão de projetos. Somente dois deles (14%) não possuem nível superior. Um deles possui nível técnico em hotelaria e o outro segundo grau completo.

Todos os entrevistados têm grande experiência no mercado hoteleiro. O tempo de atuação deles varia de seis a 45 anos, com exceção de uma gerente geral que ingressara na atividade hoteleira há 10 meses quando da realização da pesquisa.

Em relação ao tempo de exercício na função atual que ocupa nos hotéis pesquisados, o entrevistado mais novo no cargo está como gerente geral há dois meses e o mais antigo, atua como diretor de engenharia há 15 anos no hotel.

3.2 Gestão Ambiental em Hotéis do Rio de Janeiro/RJ: conhecimento e preocupação dos gestores hoteleiros cariocas

Para se verificar o entendimento dos gestores hoteleiros sobre a gestão ambiental em meios de hospedagem eles foram questionados se os hotéis podem causar algum dano ao meio ambiente ao exercer as funções operacionais. Três deles (21%) responderam que não há essa possibilidade, seja devido à intensa fiscalização do setor, ou por trabalharem com empresas terceirizadas (coleta de resíduos sólidos) e terem o esgoto recolhido, ou ainda, por não reconhecerem mesmo, nenhuma operação no hotel que cause danos ambientais.

Os 11 demais gestores (79%) afirmaram que os hotéis causam danos ambientais. As respostas se concentraram nas categorias temáticas: resíduos sólidos (nove respostas), emissão de poluentes (três respostas), água e esgoto (11 respostas) e outros (uma resposta).

Na categoria de resíduos sólidos os danos ambientais causados, segundo os gestores, advêm do armazenamento, descarte e/ou tratamento incorreto desses resíduos. Quanto à emissão de poluentes, a queima do diesel de geradores e a emissão dos gases dos ar-condicionados e gás de cozinha, foram citadas.

Na categoria de água e esgoto, o escoamento do esgoto não tratado, a utilização de materiais de limpeza, inclusive os produtos da lavanderia, a limpeza das caixas de gordura e o desperdício de água foram práticas citadas, reconhecidas como danosas ao meio ambiente.

Um dos gestores mencionou ainda que os meios de hospedagem podem causar danos ao meio ambiente se não fizerem a seleção de seus fornecedores.

Quando questionados sobre hotéis do Rio de Janeiro/RJ que desenvolvam ações ambientais, cinco gestores (36%) não demonstraram esse conhecimento. Nove gestores (64%), entretanto, afirmam que há hotéis no Rio de Janeiro/RJ que desenvolvem ações ambientais de economia de energia (três respostas), reutilização (uma resposta) e economia de água (duas respostas), reciclagem² e coleta seletiva (cinco respostas) e separação e venda de resíduos recicláveis (uma resposta).

Ainda sobre o conhecimento de ações ambientais em hotéis por parte dos gestores, estes foram questionados se o compromisso ambiental está previsto no planejamento estratégico dos hotéis onde trabalham.

Somente um gestor afirmou que o compromisso ambiental não está previsto no planejamento do hotel. Segundo o mesmo, o hotel faz o que é obrigação como limpar as caixas d'água (mensalmente). Outro gestor, embora tenha afirmado o compromisso ambiental no planejamento do hotel, demonstrou descrença em sua fala, ao alegar que na teoria tudo funciona, mas que na prática tudo demora.

Os 12 demais entrevistados (86%) afirmam que o compromisso ambiental está previsto no planejamento estratégico do hotel. Ele se dá por meio de projetos e/ou ações práticas.

² Vale notar que, o que os gestores chamam de reciclagem, é na verdade, a coleta seletiva dos resíduos sólidos no hotel. Confusão terminológica comum a quem não é ou não conhece a área de resíduos sólidos.

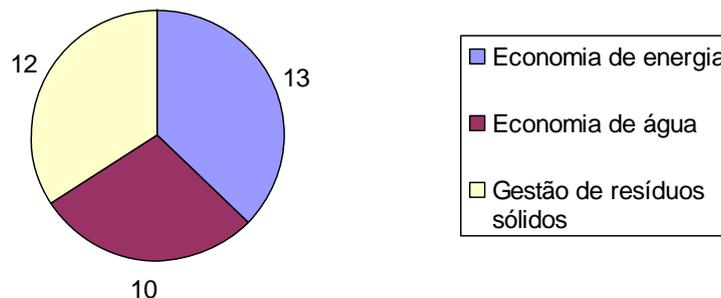
As áreas de maior comprometimento citadas são: economia de energia (quatro hotéis), economia de água (três hotéis) e coleta seletiva e descarte correto (quatro hotéis).

Posteriormente à análise do conhecimento das questões ambientais por parte dos hoteleiros, iniciou-se a verificação da preocupação dos mesmos para com estas questões. Nesse sentido, os entrevistados foram indagados sobre o desenvolvimento de ações e/ou programas ambientais nos hotéis.

Somente um dos hoteleiros afirmou realizar esporadicamente ações ambientais de economia de energia no hotel, por não haver necessidade de fazê-la. Segundo o mesmo, a energia é muito bem controlada. O hotel possui um sistema de disjuntores que é desligado sempre que necessário.

Os demais hoteleiros, 13 (93%), afirmaram realizar ações ambientais nos hotéis. Tais ações se concentram nas áreas de economia de energia (13 hotéis), água (10 hotéis) e gestão de resíduos sólidos (12 hotéis) – gráfico 1.

Gráfico 1 – Áreas de Atuação Ambiental dos Hotéis Pesquisados Segundo os Gestores



Fonte: próprio autor

Para a economia de energia são utilizadas comumente lâmpadas de led ou fluorescentes e sensores de presença nas áreas sociais. Sistemas eletrônicos nas portas para ligar/desligar o circuito elétrico das unidades habitacionais através de cartões-chave são também utilizados para a economia de energia em dois desses hotéis.

Um dos hotéis comprou um gerador e está estudando a colocação do equipamento. Esse mesmo hotel foi credenciado à concessionária de energia local (LIGHT) no sistema chamado SAGI que administra a conta de energia do hotel. O sistema fica monitorando e sempre que o



hotel chega ao limite máximo de consumo, ao ponto de receber uma multa, automaticamente alguns equipamentos são desligados.

Outro hotel possui sistemas de economia de energia nas janelas. Assim, quando a janela é aberta, o ar-condicionado é desligado automaticamente.

Vale destacar que a economia de energia, com o uso de sensores de presença, não foi vista como ação positiva por dois hoteleiros. De acordo com um deles, o custo-benefício não compensa a colocação desses dispositivos, visto que a economia de energia é muito pequena e é mais agradável aos hóspedes estar em um hotel mais iluminado. Com a mesma alegação de conforto aos hóspedes o outro hoteleiro também não utiliza tais dispositivos no hotel.

Para a economia de água, a troca de descargas sanitárias (descargas acopladas), a utilização de torneiras com temporizador e campanhas internas para conscientização dos hóspedes foram citadas. Em dois hotéis foram identificados *displays* disponíveis no quarto informando aos hóspedes da possibilidade da troca de roupas de cama e banho diariamente ou segundo opção dos mesmos.

Um acompanhamento constante é realizado, em um dos hotéis, para verificar o funcionamento correto de torneiras e descargas sanitárias, evitando assim o vazamento de água.

Um dos hotéis tem, como projeto futuro, a reutilização da água de chuva e dos chuveiros e a colocação de placas solares. O hotel está sendo reformado.

Para o gerenciamento dos resíduos sólidos produzidos, um dos hotéis realiza campanhas para o descarte correto das pilhas. Uma pilha nova só é dada a um funcionário caso a velha seja devolvida. Posteriormente elas são depositadas no papa-pilhas de um banco. Nesse mesmo empreendimento hoteleiro, o óleo de cozinha é guardado e enviado a uma empresa que o transforma em produtos de limpeza que são doados ao hotel.

O descarte correto de pilhas e baterias também faz parte das ações ambientais de outro hotel. Além dos funcionários, os hóspedes são incentivados a descartarem esses materiais com os atendentes na recepção. As lâmpadas não são colocadas com os demais resíduos. São guardadas nos depósitos da manutenção sem serem quebradas para, posteriormente, serem enviadas à empresa que lhes darão descarte correto. O mesmo hotel dispõe de um sistema de ar-condicionado, por refrigeração de água, que reaproveita o calor dessa refrigeração para esquentar a água dos chuveiros.



Vale citar a crítica feita pelo gestor desse hotel ao alegar que não realizam outras ações ambientais no hotel, como o reaproveitamento de água (chuveiros e pias), por falta de condições técnicas. Segundo o mesmo, o hotel dispõe, desde sua concepção, de um espaço para tal, mas ainda não foi identificado um sistema viável. Testes já foram realizados em outros hotéis da rede, mas o aspecto da água (cor) ainda não é positivo. Então, por isso, por uma questão de desconforto dos hóspedes, esse sistema ainda não é aplicado.

Outra ação ambiental citada por um hoteleiro foi a troca do sistema de aquecimento do hotel, não sendo mais utilizada a caldeira.

Um dos hotéis, de grande porte, possui um Comitê de Sustentabilidade para atuar diretamente na área ambiental do hotel. As ações realizadas são embasadas nos princípios da sustentabilidade: ecologicamente correto, economicamente viável, socialmente justo, culturalmente aceito. O gestor acrescenta ainda o princípio de absolutamente ético nas ações do hotel.

A partir desses princípios, o Comitê de Sustentabilidade atua nas 12 áreas propostas pelo International Tourism Partnership (ITP)³ – cadeia de suprimentos, materiais perigosos, responsabilidade social, água, energia, resíduos sólidos, dentre outras.

Quando questionados sobre a importância de desenvolver um programa ambiental, os hoteleiros foram unânimes (100%) em afirmar que sim. Dez dos 14 entrevistados argumentaram que a questão do custo é fator decisivo para adotar tais medidas. Posteriormente a tendência mundial (nove respostas), a responsabilidade socioambiental das empresas (três respostas), a certificação (duas respostas) e o marketing (uma resposta) foram citados como justificativas para o desenvolvimento de programas ambientais nos hotéis.

Um dos hoteleiros afirma ainda que desenvolver ações ambientais, e, por conseguinte, fazer economia, é uma maneira de não se demitir funcionários.

Os gestores ainda foram perguntados se o hotel considera fatores ambientais quando da escolha dos fornecedores ou quando terceiriza seus serviços.

Dois hoteleiros (14%) assumiram que essa opção ainda não faz parte da gestão do hotel. Os 12 demais (86%) consideram os fatores ambientais na escolha dos fornecedores, ainda que esta seja uma ação pontual e não contínua.

³ Organização internacional representativa do setor de turismo, que editou um manual de boas práticas ambientais para hotéis denominado de “Gestão Ambiental para Hotéis: o guia da indústria para operações sustentáveis” (ITP, 2011, tradução nossa)



Em dois hotéis, os setores específicos de compras são responsáveis pela seleção dos fornecedores. Em um deles o chefe de almoxarifado sempre opta por empresas grandes com compromisso ambiental e, em outro, há um setor de compras corporativo para toda a rede a qual o hotel pertence que também considera fatores ambientais na escolha dos fornecedores.

Dois hotéis, que tem a lavanderia terceirizada, demonstraram preocupação na escolha das empresas que terceirizam tais serviços. Elas só são selecionadas se atenderem os requisitos ambientais dos órgãos reguladores competentes. Com mesmo cuidado, os hoteleiros demonstraram preocupação para com os produtos de limpeza adquiridos, escolhendo empresas especializadas no fornecimento dos mesmos.

Para a contratação de fornecedores e/ou empresas terceirizadas um dos hoteleiros além da questão dos custos, analisa a parte documental dos mesmos. Outro prioriza produtos reciclados ou que agridam menos o meio ambiente. E outro ainda, prioriza a seleção dos fornecedores de alimentos ao hotel.

Outras ações pontuais foram verificadas como quando um dos hoteleiros apontou, para a troca dos equipamentos de ar condicionado, a opção por fornecedores que não trabalham mais com o gás poluente Clorofluorcarboneto (CFC) para a refrigeração desses equipamentos ou quando o hoteleiro realizou pesquisa de fornecedores para não comprar madeira sem certificação.

Dois hoteleiros revelaram a dificuldade em se encontrar fornecedores e/ou empresas comprometidas com as causas ambientais e, por conseguinte, a esporádica escolha pelas mesmas. Um deles afirma que muitas das empresas que fornecem serviços aos hotéis são de pequeno porte e que não se preocupam pelas questões ambientais. Ainda assim, considera os fatores ambientais ao cadastrar as empresas que trabalharão para o hotel, verificando os registros delas no Instituto Estadual do Ambiente (INEA). O outro alega que ainda não há um mercado sensibilizado para isso e que não se tem informações sobre essas empresas. Portanto, dentro das possibilidades, o hotel seleciona, segundo critérios ambientais, sua cadeia de suprimentos. Esse mesmo gestor declara que o hotel compra papéis de procedência adequada, somente com selo de sustentabilidade e recebe os hortifrutis em *tapeware* (contêineres plásticos pequenos), num rodízio (vai e volta) e não mais em caixas de madeira ou papelão.



4. Conclusão

O presente trabalho objetivou conhecer se o debate ambiental se insere nos empreendimentos hoteleiros cariocas, analisando para isso, o conhecimento e a preocupação dos gestores hoteleiros para com as ações ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem. As pesquisas bibliográficas e entrevistas realizadas possibilitaram um diagnóstico preliminar.

Pode-se dizer que as ações ambientais nos meios de hospedagem ainda são incipientes face ao mercado hoteleiro carioca que se apresenta. Embora a maioria dos hotéis entrevistados atenda a turistas e seja administrado em rede, o que denota uma maior organização e estruturação dos mesmos, data da década de 90, auge da conscientização ambiental nas empresas, seja de grande e médio porte, com boa taxa de ocupação e com profissionais capacitados que possuem grande experiência hoteleira, as ações ambientais ainda são escassas limitando-se à economia de custos (água, energia, resíduos) e não necessariamente à ações em prol do meio ambiente.

O conhecimento e a preocupação, que leva ao comprometimento e por consequência à ação, estão associados mais à prática diária do que propriamente à busca por informações sobre o tema. Fato corroborado ao se fazer uma análise comparativa entre as respostas relacionadas ao comprometimento e as respostas sobre a realização de ações ambientais nos hotéis. Percebe-se que o número de ações nas principais áreas ambientais destacadas na pesquisa (resíduos sólidos, energia e água) é superior às citações de comprometimento nas mesmas áreas. Denota-se com isso que, em geral, as ações realizadas nos hotéis não são reconhecidas como ambientais ou, ainda, não tem cunho ambiental.

Por outro lado, vê-se que as ações já desenvolvidas em alguns hotéis demonstram que a temática ambiental está se inserindo no contexto dos empreendimentos hoteleiros. Tais ações estão condicionadas diretamente aos interesses, conhecimentos, liberdade de atuação e recursos de que dispõe os gestores hoteleiros.

O reconhecimento e valorização das ações ambientais pelos hóspedes é fator motivacional para que os hotéis realizem tais ações. Do mesmo modo, a capacitação constante dos profissionais da hotelaria é fundamental para uma gestão ambiental cada vez mais eficiente.



A adaptação do mercado hoteleiro aos grandes eventos que se realizarão no país também contribuirá para uma gestão cada vez mais completa e presente nesses estabelecimentos, visando atender às normas de sustentabilidade internacionais exigidas.

Se a gestão ambiental ainda não é uma realidade nesses empreendimentos, vê-se um esforço para tal, seja para atender às novas demandas sociais, políticas ou mesmo econômicas. O momento é de mudanças e de constante adaptação.



Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS - ABIH. *Indústria Hoteleira*. 2011. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/abih-site/index.php/page/roll?id=1>>. Acesso em: 17 ago. 2011.
- BRANCO, Samuel Murgel. *O meio ambiente em debate*. 26. ed. rev. e ampl. São Paulo: Moderna, 1997.
- CADASTUR. 2010. Disponível em <<http://www.cadastur.turismo.gov.br>>. Acesso em: 09 ago. 2010.
- CASTRO, Magda Regina M. de. *A Gestão Ambiental nas Empresas de Serviços: um estudo das práticas nos hotéis de Brasília/DF*. Brasília, 2009. 110f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Ambiental) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2009.
- CAVALCANTI, J.E. A década de 90 é dos resíduos sólidos. *Revista Saneamento Ambiental*. São Paulo, n. 54, p. 16-24, nov/dez 1998. Disponível em: <<http://www.riosvivos.org.br/Noticia/A+decada+de+90+e+dos+residuos+solidos/3223>>. Acesso em: 15 nov. 2011.
- COOPER, Chris; FLETCHER, John; GILBERT, David; SHEPHERD, Rebecca. Tradução: Roberto Cataldo Costa. *Turismo: princípios e práticas*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- DENCKER, Ada de Freitas M. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. 5. ed. 4. reimp. São Paulo: Futura, 2001.
- FOHB. *Hotelaria em Números – Brasil 2011*. 2011. Disponível em: <<http://www.fohb.com.br/info/Hotelaria%20em%20Numeros%202011.pdf>> Acesso em: 20 ago. 2011.
- GONÇALVES, Luiz Cláudio. *Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem*. São Paulo: Aleph, 2004. (Série Turismo).
- INTERNATIONAL TOURISM PARTNERSHIP (ITP). 2011. Disponível em: <<http://www.tourismpartnership.org/>>. Acesso em: 24 ago. 2011.
- LAMAS, Suellen Alice. *Gestão de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem: diagnóstico da atuação de hotéis do Rio de Janeiro - RJ. Niterói: 2012*. 74f. Dissertação (Mestrado em Ciência Ambiental) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012.
- PETROCCHI, Mario. *Hotelaria: planejamento e gestão*. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- SILVA, William Cléber D. Segmentação hoteleira: estrutura e caracterização do setor. In: SILVA, W. C. D. et al. *Hotelaria*. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2011.

6. Apêndice

ROTEIRO DE ENTREVISTA⁴

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Nome: Idade:
Função atual: Grau de escolaridade:
Tempo de exercício na função:

IDENTIFICAÇÃO DO HOTEL

Nome: Ano da construção:
Número de UHs: Taxa de ocupação anual:
Dia da semana com maior número de hóspedes:

1. Os hotéis podem causar algum dano ao meio ambiente ao exercer as funções operacionais? Caso positivo, qual (ais)?
2. Os hotéis da cidade do Rio de Janeiro desenvolvem ações ambientais (separação do lixo, coleta seletiva, tratamento de efluentes, coleta da água de chuva, monitoramento de energia e água, educação ambiental, reuso da água, tratamento de resíduos)? Caso positivo, de que tipo?
3. O compromisso ambiental está previsto no planejamento estratégico do Hotel? Caso positivo, como isso se dá?
4. O hotel desenvolve alguma ação/programa ambiental? Se sim, qual e como se desenvolve? Se não, por quê?
5. É importante para este hotel desenvolver um programa ambiental? Por quê?
6. O hotel considera fatores ambientais quando da escolha dos fornecedores ou quando terceiriza seus serviços? Se sim, quais? Se não, por quê?

⁴ Roteiro integrante da dissertação de Mestrado “Gestão de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem: diagnóstico da atuação de hotéis do Rio de Janeiro – RJ” de Suellen Alice Lamas (2012).