



## PERCEPÇÃO DOS GESTORES DE MEIOS DE HOSPEDAGEM SOBRE SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E SUA APLICABILIDADE

Área Temática: Gestão Ambiental e Sustentabilidade

**Fabio Passos**

[fabioturis@gmail.com](mailto:fabioturis@gmail.com)

**Russencleyton Barros Costa**

[russencleyton@gmail.com](mailto:russencleyton@gmail.com)

**Resumo:** *Este estudo tem por objetivo verificar a percepção sobre sistema de gestão ambiental dos gestores de meios de hospedagem no município do Rio de Janeiro. Nesse sentido, emerge a seguinte questão de pesquisa: como a gestão ambiental está sendo explorada pelos praticantes e pelos acadêmicos de Turismo e Hotelaria? O objetivo geral deste trabalho é identificar como a gestão ambiental está sendo percebida por estes sujeitos de pesquisa. Após a fundamentação teórica, a técnica empregada para a coleta de dados foi à entrevista longa, embasada num roteiro de 30 tópicos onde foram feitas entrevistas com 13 sujeitos (gestores de meios de hospedagem de grande porte, gerentes-proprietário de hostels e professores de turismo e hotelaria) que duraram entre uma e duas horas, com duração média de 1 hora. O critério adotado para a escolha dos sujeitos foi: a) meios de hospedagem de médio e grande porte – 4 gestores; b) hostels que participam de um projeto de turismo sustentável – 4 proprietários; c) academia – 3 professores de turismo e hotelaria durante uma pesquisa de campo realizada entre os dias 18 de maio e 10 de junho de 2015. Inicialmente, elaborou-se o roteiro de entrevista que foi constituído a partir de perguntas iniciais e blocos de temas diretamente relacionados aos objetivos centrais da pesquisa e que foi submetido a três pré-testes, após este período, o roteiro foi definido e aplicado nesta pesquisa. As categorias à priori definidas pelo grupo de pesquisadores, dentre outras, foram: Grau de envolvimento, SGA, Educação Ambiental, experiência profissional. Também foi considerada uma metodologia de pesquisa flexível por ocasião da entrevista, permitindo a condução da mesma com certo grau de liberdade dentro da pertinência temática. Permitiu-se o surgimento de categorias oriundas do discurso do informante, as categorias emergentes que foram confrontadas com a teoria após análise. A metodologia aplicada no estudo é classificada como exploratória e qualitativa utilizando como instrumento de análise o software Atlas Ti. A análise do resultado das entrevistas realizadas foi observado à luz da análise de conteúdo e demonstra que os sujeitos revelam estar desinformados sobre o gerenciamento de um sistema de gestão ambiental em meios de hospedagem e assuntos específicos relacionados às questões ambientais; Possibilita ainda evidenciar que existe uma relação direta entre um discurso politicamente correto frente às questões ambientais dos sujeitos entrevistados. Os resultados ainda permitiram identificar que as práticas realizadas nem sempre refletem o discurso dos entrevistados quando o assunto é a responsabilidade com o meio ambiente e que existe uma relação desalinhada entre a percepção ambiental e as intenções de conduta dos gestores de meios de hospedagem, além de outras constatações. Em síntese, para que a percepção ambiental desses gestores seja efetiva, propõe-se a relação de redução de custo gerada pela gestão eco eficiente dos meios de hospedagem, sensibilização para funcionários e hóspedes através da educação ambiental.*

**Palavras-chaves:** Turismo Sustentável, Gestão Ambiental, Sustentabilidade.



## 1 Introdução

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo – OMT em 2012, pela primeira vez o número de turistas internacionais no mundo superou a marca de um bilhão de pessoas já em 2014, este número chegou à marca de 1,135 bilhões de turistas e as projeções de longo prazo da OMT preveem um aumento de 3,3% anual entre 2010 e 2030 até que este número alcance a marca de 1,8 bilhões de turistas internacionais evidenciando um crescimento no número de turistas.

Em 2012, na ocasião das comemorações da marca de 1 bilhão de turistas internacionais a OMT promoveu a campanha chamada “Um bilhão de turistas: um bilhão de oportunidades”, que incentivava os turistas a mudarem seus hábitos durante a viagem com a compra de produtos locais, respeito a cultura local, proteção do patrimônio turístico, uso consciente da energia elétrica e utilização de transporte público mostrando a preocupação desta com o Turismo Sustentável.

De acordo com dados do Riocepetur, no que diz respeito à Cidade do Rio de Janeiro, 1,662 milhões de turistas estrangeiros visitaram a Cidade em 2013 gerando uma participação de 28,6% da demanda internacional do Brasil.

O crescimento do turismo no mundo gera impactos positivos já que tem contribuído positivamente para a economia com o aumento da geração de divisas, empregos e renda de toda a região. Entretanto, essa também gera impactos negativos como a constante geração de resíduos sólidos.

Para alcançar seus objetivos e colaborar com a sustentabilidade da atividade no turismo os hotéis precisam ser geridos de forma de consumir racionalmente os recursos renováveis e não renováveis e dispor adequadamente seus resíduos enquanto satisfazem seus hóspedes. Em outras palavras, os hotéis devem ser gerenciados tendo a saúde do ambiente e a responsabilidade social como objetivos.

Frequentemente pessoas adotam um discurso politicamente correto frente às questões ambientais, falam de suas convicções sobre a necessidade de racionalizar recursos para evitar o esgotamento de fontes geradoras renováveis e não renováveis e evitar o aquecimento global.



Porém, as práticas nem sempre refletem o discurso. Esta pesquisa pretende verificar se o discurso e as práticas dos 9 gestores de meios de hospedagem do Rio de Janeiro, referente a um Sistema de Gestão Ambiental, são coerentes e tem o foco na seguinte questão: qual é a percepção dos gestores de meios de hospedagem e professores de turismo e hotelaria sobre SGA e meios de hospedagem? Para atingir tal objetivo, a pesquisa buscou de forma específica, verificar a percepção dos gestores sobre a importância de um SGA ou a falta de um SGA nos meios de hospedagem, identificar as práticas efetivas dos gestores dos meios de hospedagem, em seus respectivos empreendimentos, referentes ao SGA e analisar se as práticas refletem o discurso dos gestores referentes à utilização de um SGA.

Este artigo está dividido em cinco seções, sendo esta, a introdução, referencial teórico, metodologia e análise dos dados obtidos. Na quinta seção são apresentadas as considerações finais contendo, também sugestões para trabalhos futuros, seguidas das referências bibliográficas.

## **2 Referencial Teórico**

Esta seção apresenta o referencial teórico abordando diversos autores que falam sobre conceitos em áreas de conhecimento explorados neste trabalho, para entender o que é Gestão Ambiental e Sistema de Gestão Ambiental (SGA), Turismo Sustentável e Hotelaria, Atitude e Percepção.

### **2.1 Gestão Ambiental e SGA**

“A gestão ambiental e a responsabilidade social, enfim, tornam-se importantes instrumentos gerenciais para capacitação e criação de condições de competitividade para as organizações, qualquer que seja o seu segmento econômico” (Tachizawa 2004, p.24). Para o ICC (International Chamber of Commerce), SGA é uma “estrutura ou método para alcançar um desempenho sustentável em relação aos objetivos estabelecidos e atender às constantes mudanças da regulamentação, nos riscos ambientais e nas pressões sociais, financeiras, econômicas e competitivas”.



## 2.2 Turismo Sustentável e Hotelaria

O desenvolvimento do turismo está diretamente ligado ao meio ambiente, por este motivo é de suma importância estabelecer práticas de conservação e preservação que visem o cumprimento da legislação ambiental vigente, visto que, a atividade turística realizada gera impactos ambientais nesta região. O turismo sustentável foi definido pela OMT (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, 2003, p. 24) como aquele que “atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro”. Segundo Petrocchi (2001 p.111), o desenvolvimento sustentável do turismo, pode ser alcançado através de quatro áreas básicas:

- 1 - Preservação / Recuperação do meio natural;
- 2 - Preservação / planejamento / recuperação do meio urbano;
- 3 - Capacitação profissional;
- 4 - Conscientização da população.

A hotelaria tem um papel fundamental no desenvolvimento do turismo sustentável. Ela pode contribuir fortemente para a conservação dos recursos naturais e culturais, dentro de um planejamento visionário e em consonância com este conceito de turismo, especializado no desenvolvimento sustentável (Rues 1995).

## 2.3 Atitude e percepção

A valorização de atitudes ambientais por parte de clientes, comunidade e empresa, e a preferência dos consumidores por produtos e serviços que adotam processos ambientalmente corretos gera aumento do faturamento empresarial e impulsiona o desenvolvimento sustentável no âmbito econômico e ambiental (Tachizawa & Andrade, 2008). A atitude humana impacta a implementação de um sistema de gestão ambiental, pois relaciona-se com comportamento, conhecimento e percepção dos atores sociais envolvidos neste sistema. As atitudes podem ser orientadas por crenças, normas, valores, percepções e conhecimento (Umanã, 2002).

A atitude humana é definida, segundo Eagly e Chaiken (1993, p. 1) por “Tendência ou predisposição adquirida e relativamente estável para agir, pensar ou sentir de uma determinada forma (positiva ou negativa) face um objeto, pessoa, situação, grupo social, instituição,



conceito ou valor.” Um dos elementos resultantes da atitude humana é o conhecimento, componente cognitivo em relação a determinado tema ou objeto (Eagly & Chaiken, 1993).

A atitude humana guarda forte relação com a percepção, pois a atitude é a resposta dos elementos percebidos por aceitos e válidos (Lerípio, Campos & Selig, 2003). Mediante tal juízo de valor, o indivíduo, profissionalmente ou pessoalmente, pode adotar determinada postura face à questão ambiental.

O conhecimento da percepção ambiental por meio dos participantes sociais tem aparecido como elemento chave nas estratégias para o desenvolvimento sustentável, vinculada ao entendimento da necessidade de compromisso e consenso da representatividade social, no intuito de prover mudanças positivas nos modos de vida da coletividade (Clayton & Bass, 2002).

O estudo caracteriza-se por apresentar a abordagem interpretativa do fenômeno social, a qual pressupõe a análise da percepção dos gestores de meio de hospedagem acerca da implantação de um sistema de gestão ambiental, ressaltando que este espaço está alicerçado por uma imagem visual e cognitiva concreta. Não obstante, buscou-se, também, o conhecimento das opiniões de questões ligadas à sustentabilidade no setor hoteleiro.

Nas ciências sociais e humanas, os estudos a respeito da percepção ambiental têm sido predominantes, principalmente em áreas naturais e de proteção, regiões costeiras, ou de patrimônio cultural, com relevante apelo à atividade turística. Ambos elementos impactam diretamente o setor hoteleiro. No campo das ciências sociais e humanas, a abordagem qualitativa vinculada ao paradigma interpretativo/fenomenológico tem predominado, especialmente quando a intenção do pesquisador é o de valorizar a experiência dos atores sociais e sua relação com o objeto (Vasco & Zoakrzewski, 2010). Neste mesmo enfoque, Lerípio; Campos e Selig (2003, p. 123) apresentam:

A percepção envolve a seleção, a identificação e a codificação de informações relevantes, dentro de um contexto lembrado de informações passadas. As atitudes de grupo e sociedade estão de acordo com o que a cultura aceita como



mensagem verdadeira, ou seja, que esteja de acordo com as imagens da sociedade.

Os problemas ambientais são conhecidos por toda a humanidade, entretanto, somente são percebidos por uma pequena fração da população e, por uma parcela menor ainda dos gestores. As mudanças no modo de pensar e agir desse pequeno, porém representativo grupo de pessoas e instituições pode determinar uma série de iniciativas em busca do desenvolvimento sustentável (LERÍPIO; CAMPOS; SELIG, 2003).

### **3 Metodologia**

Este estudo, quanto ao problema classifica-se como qualitativo de caráter exploratório; Segundo Dencker (1998), a pesquisa exploratória busca aprofundar ideias ou desvendar intuições e caracteriza-se por possuir um planejamento flexível, envolvendo em geral um levantamento bibliográfico, entrevistas com especialistas ou pessoas experientes e análise de exemplos similares.

O entrevistador pautou-se em uma metodologia de pesquisa flexível por ocasião da entrevista, permitindo a condução da mesma com certo grau de liberdade dentro da pertinência temática. Permitiu-se o surgimento de categorias oriundas do discurso do informante, as categorias emergentes, bem como as pactuadas a priori (McCracken, 1988), as emergentes foram confrontadas com a teoria após análise.

Nessa pesquisa, foram entrevistados 4 gestores de meios de hospedagem de grande porte, 4 proprietários de hostels e 3 professores de turismo e hotelaria no município do Rio de Janeiro/RJ entre os dias 18 de maio e 10 de junho de 2015. Assim, vale referir aqui que o instrumento de coleta de dados foi construído a partir de uma sequência de 30 tópicos em forma de entrevista longa. “A entrevista é uma comunicação verbal entre duas ou mais pessoas, com um grau de estruturação previamente definido, cuja finalidade é a obtenção de informações de pesquisa” (DENCKER, 1998, p.137). O roteiro foi constituído a partir da seguinte estrutura: perguntas iniciais do tipo grand tour (McCracken, 1988) e blocos de temas diretamente relacionados às objetivos centrais da pesquisa.



Dessa forma, o critério adotado foi: a) meios de hospedagem de médio e grande porte – 4 gestores; b) hostels que participam de um projeto de turismo sustentável – 4 proprietários unidades; c) academia – 3 professores de turismo e hotelaria.

### 3.1 Sujeitos entrevistados

Os sujeitos selecionados para participar da pesquisa, no âmbito dos meios de hospedagem grande porte, foram 4 gestores dos setores de administração geral (gerente geral), gerente de hospedagem, gerente de recepção e gerente de governança, 3 professores de turismo e hotelaria que ministram aulas relacionadas aos temas: meios de hospedagem e gestão ambiental e 4 proprietários de hostels que estão à frente da administração do empreendimento relacionados na tabela abaixo.

ENTREVISTADOS	ÁREA FUNCIONAL	SITUAÇÃO
E1, E2, E3, E4	Gestão de Grandes Hotéis	Gerentes
E5, E6, E7	Ensino de Gestão Ambiental para Hotelaria	Professores de Hotelaria
E8, E9, E10	Gestão de Hostels	Gerente-proprietário

Tabela 1 – Relação de entrevistados

### 3.2 Procedimento utilizado para a elaboração do roteiro de entrevista

Inicialmente, elaborou-se o roteiro de entrevista que foi submetido a três pré-testes, com um gestor hoteleiro, uma professora e um proprietário de hostel, que não fizeram parte dos meios de hospedagem selecionados neste trabalho, com o fim de eliminar possíveis dúvidas de entendimento sobre questões, passando, em seguida, por algumas correções, tornando-o definitivo.

Após o período de testes, o roteiro definitivo da entrevista aplicada nesta pesquisa, está relacionado às categorias à priori definidas pelo grupo de pesquisadores, tais como: Grau de envolvimento, SGA, educação ambiental, experiência profissional.



### **3.3 Instrumentos de registro**

Para a coleta de informações com os sujeitos, foram utilizados roteiros com tópicos para as entrevistas, bem como os seguintes recursos para registro: dois telefones celulares que possuem gravador portátil, papel e caneta.

### **3.4 Procedimento utilizado para contato com os sujeitos e para estabelecer a ocasião de realização das entrevistas**

O contato inicial com os sujeitos escolhidos foi realizado por telefone, mensagens de texto e e-mail, através da técnica conhecida com snowball sampling. Após, a identificação do entrevistador e do motivo da entrevista, foram agendados dia e horário para a realização da mesma, de acordo com a disponibilidade do entrevistado e do pesquisador.

### **3.5 Procedimentos utilizados para a realização das entrevistas**

Ao chegar ao local previamente definido, o entrevistador identificou-se e entregou e iniciou a entrevista com uma apresentação e o termo de consentimento livre e esclarecido. Assim, iniciou explicando a relevância da pesquisa e a importância da participação do sujeito na mesma, dando início aos questionamentos, sem intervir sobre as falas dos entrevistados, detendo-se apenas em registrar as informações. Todas as respostas, mesmo as que continham opiniões, expressões, relatos, interpretações, dúvidas e sugestões foram transcritas e registradas.

## **4 Análise de dados**

4.1 Percepção da Implantação de um sistema de gestão ambiental O conhecimento de um sistema de gestão ambiental é fundamental para sua implementação e manutenção, pois a atitude humana é impactada pela percepção e o conhecimento. A implementação de um sistema de gestão ambiental pode ser influenciada positivamente ou negativamente pelo conhecimento do tema e conseqüentemente pela percepção (Umanã, 2002).





Nos relatos desta pesquisa os informantes apresentam baixo conhecimento sobre o tema sistema de gestão ambiental. Podem-se encontrar, no discurso de ambos informantes, hotéis e albergues, fragmentos que denotam um grande desconhecimento do tema. Causa estranheza gestores de grandes hotéis com suposta boa formação hoteleira desconhecerem tecnicamente o tema.

A falta de conhecimento da percepção ambiental por meio dos participantes sociais tem aparecido como elemento nocivo na estratégia do desenvolvimento sustentável (Clayton & Bass, 2002). Nos depoimentos abaixo podemos identificar o desconhecimento do tema.

“Entrevistador – sobre SGA, o que você acha que é isso?”

Informante 3 - Na verdade eu vou ser muito sincera e vou te dizer que eu tive o primeiro contato com agora na faculdade e não é um assunto que no meu trabalho ele seja totalmente importante até porque lá agente nunca comentou sobre isso e o que eu sei é o que eu venho aprendendo em sala de aula.” (Informante 3)

“Entrevistador - Sobre SGA, o que você entende sobre isso?”

Informante 4 - Não sei muito sobre isso não. Sei que é algo que ajuda na parte ambiental.

Entrevistador - Você acha que só para a parte ambiental?

Informante 4 - Acho que sim, acho que é esse negócio de ajudar a planeta. Aqui a gente pede para o hóspede só trocar a toalha quando for necessário. Mas te confesso que sei pouco sobre o assunto.

Entrevistador - Entendi você gostaria de saber mais sobre isso?

Informante 4 - Olha, não é um assunto que eu me interesse muito não. E aqui no hotel ninguém fala sobre isso.

Entrevistador - Você já trabalhou em algum hotel que falasse sobre esse assunto?

Informante 4 - Não, acho que esse assunto é novo. Ah, por aqui a gente falou na última reunião sobre água e luz que tem que economizar. Isso conta?” (Informante 4)

Entrevistador - Qual a sua visão sobre o SGA, uma coisa genérica, algo que você queira pontuar?

Informante 9- Isso é muito amplo.



Entrevistador - Fale então em meios de hospedagem que é sua área, como se desenvolve no Brasil?

Informante 9 - Acho que na verdade é vago, pontuarei uma metodologia que nós humanos podemos estar realizando para melhorar a questão de meio ambiente do nosso país, da nossa sociedade. Fui muito simplista, desculpe-me.” (Informante 9) O sistema de gestão ambiental é tratado de forma simplista, como um elemento do senso comum, mas sem conhecimento aprofundado, técnico, voltado para implementação de um sistema no ramo hoteleiro. Sua importância é questionada, sendo confundido com consciência ambiental individual conforme podemos ver no relato da informante 9 “(...) O SGA pra mim tem importância enorme por conta do ideal, pessoal, a gente acredita que devemos respeito à natureza e ao ser humano de forma geral, então por isso é algo muito importante.” (informante 9).

Podemos notar ainda no fragmento abaixo.

Entrevistador - Dentro dos seus conhecimentos sobre SGA em meios de hospedagem, você acha que é importante a aplicação de um SGA?

Informante 3 - Eu acho que é muito importante para todos os estabelecimentos, mas eu sei também que é difícil e não é tão simples a implantação deste sistema e principalmente em meios de hospedagem que já estão prontos. Eu acho muito legal a proposta e acho que o mundo é isso e que a gente precisa se conscientizar, mas não acho muito fácil para ser implantado, mas também acho que a gente tem que começar por algum lugar em alguma hora. (Informante 9). Por outro lado o informante 8, sócio-proprietário de albergue, mostrou mais conhecimento sobre SGA e destacou a importância de informar-se profundamente no assunto, pontuando como o conhecimento ampliou sua visão sobre o tema.

“Entrevistador - Qual a importância do SGA para você?

Informante 8- Acho muito importante. De uns meses para cá, mudei totalmente a filosofia, depois que eu fiz um curso no SEBRAE de sustentabilidade para meio de hospedagem, a gente fez uma consultoria aqui. A gente já tinha uma visão de querer ser sustentável, mas era aquilo, uma coisinha assim e a gente acha que é sustentável, e não é só isso, uma luz de led ou alguma coisa assim. É todo um processo, entendeu? Então é mudar o



direcionamento financeiro, você saber como gerir também, sustentabilidade econômica. Tudo é muito importante para o negócio dar certo, e eu vi que mudou bastante, criamos visão ligada a sustentabilidade.” (Informante 8) A informante 3 apontou os desafios da implementação de um SGA, os quais passam, também, pela falta de conhecimento, percepção distorcida em relação ao tema e comportamento. “Eu acho que a dificuldade maior é a estrutura que já foi montada e criada para um modelo e uma prática diferente sem essa conscientização e acho difícil também o treinamento das pessoas porque algumas pessoas tem uma mentalidade um pouco mais fechada para isso e restrita. Eu mesmo, no meu eu cortei uma árvore porque ela ficava bem em frente ao estacionamento e estava atrapalhando o andamento de carros. Entendeu? Será que essa sombra que ela produzia não afetou alguma coisa? Essa sombra não iria de repente ajudar a gente a reduzir a luz porque de repente a pessoa na sombra não precisaria ligar o ar condicionado. Enfim, uma série de coisas então as dificuldades são: a estrutura que não foi criada nesse modelo e a mentalidade das pessoas que não são a favor dessa prática.” (Informante 3).

## **4.2 Atitude ambiental**

O gestor, empresário, acionista que tem conhecimento de como implantar um SGA e suas eventuais consequências mostra-se mais engajado em concretizar tal processo. A valorização de atitudes ambientais por parte de clientes, comunidade e empresa, e a preferência dos consumidores por produtos e serviços que adotam processos ambientalmente corretos gera aumento do faturamento empresarial e impulsiona o desenvolvimento sustentável no âmbito econômico e ambiental (Tachizawa & Andrade, 2008). Importante ressaltar que a lucratividade deve caminhar a implantação, pois o objetivo principal de uma empresa é o lucro.

Diante do conceito que o conhecimento impulsiona a prática, os informantes 8 e 10, sócios- proprietários de albergue, relaram ter conhecimento, realizado cursos e frequentado palestras, em consequência nota-se uma postura sustentável mais engajada e efetiva, utilizando conceito técnicos que conferem maior efetividade na implementação do SGA. Seguem os trechos abaixo:



“Entrevistador - Quais praticas que você implementa? Informante 8- Recolhimento de água de chuva, trocamos nossas lâmpadas para led, temos informativos pedindo para as pessoas economizarem ar condicionado, temos válvulas de duplo fluxo nas descargas, reutilização da água da maquina de lavar, torneiras temporizadoras, sistema de planilhas de gestão e controle de água luz consumo e tarifas por hospedes, isso ajuda no meu planejamento quanto vou gastar e quanto posso tarifar quando estou lotado por exemplo.

Entrevistador - E quais as práticas que você não implementa e por qual motivo? Informante 8- Tem uma que é o aquecimento solar de água de baixo custo, o material está comprado mas surgiram outras prioridades e esta faltando tempo para instalar esse é o motivo.” (Informante 8, albergue). “Entrevistador - Quais as práticas você implementa? Informante 10 - Como a gente tá iniciando nesse processo, ainda estamos caminhando né, então a gente tá começando do básico, da coleta seletiva, que nós temos uma associação com a empresa, que ela coleta esses resíduos, nós separamos e ela coleta e utiliza esses resíduos para reciclagem e o que não é para rejeito, rejeito joga no aterro sanitário se não me engano. E também temos aqui o reuso da água, da maquina de lavar, que nós usamos para limpar o chão, limpar o jardim e essas coisas, também tem o reuso da água das calhas da chuva, e a questão também do ar condicionado que eu já tinha dito que também a gente usa essa água para diversas coisas assim que nós podemos usar né para ajudar.” (Informante 10). O informante 8 menciona seu desejo em ampliar as práticas sustentáveis “Melhorei um pouco, mas ainda quero melhorar mais. É falta de tempo de me organizar mais. (...) Já melhorei bastante pelo menos na gestão financeira.” (Informante 8, albergue) O informante 1, gestor de um grande hotel que investe no treinamento, conscientização e sistema de premiação por desempenho sustentável relatou uma atitude ambiental bem desenvolvida. O informante 1 mencionou as práticas sustentáveis no hotel em que é gestor. A prática de incentivar o hóspede a utilizar a roupa de cama e toalha de banho por mais de um dia, caso possível. “(...) O mais difícil ainda é o hospede se conscientizar das trocas da toalhas de fato, a lavagem da toalha consome muitos litros de água não só das toalhas, mas de toda roupas de cama, roupas de banho, toalhas do restaurante, tudo, então o intuito da gente é conscientizar o hospede de só trocar as toalhas de fato se houver necessidade, se a toalha foi só foi utilizada num banho, ele pendurou de novo lá e quando e voltou tá



sequinha, tá com cheiro bom ainda, ...” (Informante 1). “(...) temos o reuso da água então a água ela é reutilizada na descarga, pra gente evitar um mau cheiro que é natural desse processo existe um produto químico que é misturado lá em baixo exatamente onde essa água é armazenada..., temos janelas também com esse conceito de prédio verde no caso no que tange a economia de energia, se o ar condicionado do quarto está ligado e o hospede abre a janela o ar corta, por causa, tanto do resfriamento da janela pra não ficar aquela coisa feia, resfriada, como também pra economia de energia, ele abriu a janela cortou o ar, .... ainda vamos apresentar outros projetos, claro, mas tem também a reciclagem do lixo...” (Informante 1). O informantes 4 e 3, oriundos de hotel, mencionaram que as pessoas só são sustentáveis por força de lei punitiva.

### **4.3 Dimensão econômica do SGA**

Informante 8 - O SGA reduz custo, penso muito no hoje do jeito que a economia está, a gente esta numa época de baixa temporada. Por exemplo, a gente conseguiu dar uma reduzida no custo mensal fazendo essa organização, esse gerenciamento sustentável, a gente começou a baixar um pouco da conta de água, aquela coisa do recurso, eu tenho controle diário de água, de luz, entendeu? Então quando acontece alguma coisa, a água aumentou então você já sabe que tem alguma coisa errada, um vazamento, então esse é um gerenciamento também eu acho sustentável, existe uma planilha de controle disso. Teve um mês passado que eu não fiz e num vazamento que teve a conta triplicou entendeu? Agora tem o cara da manutenção que me ajuda eu tô treinando ele em relação a essas coisas, fazer as escolhas sustentáveis, usar as coisas também com consciência, acho que isso é legal. (Informante 8).

“Entrevistador - As que não são implementadas, qual o motivo que você não implementa outras que você conheça? Informante 10 - Olha, no meu caso é principalmente pela falta de tempo para implementar, a gente tem falta de tempo para implementar, e o custo também dessa implementação, as vezes tem um custo inicial, apesar de no futuro esse custo esse custo ser revertido para nós em economia, esse preço inicial é muito elevado, por exemplo, as placas fotovoltaicas esse preço é muito alto, a gente no Brasil, isso é muito caro. Então é difícil para gente implementar isso aqui no Brasil. (Informante 10)”



#### **4.4 Dimensão Social (Voluntários e funcionários)**

“ (...) reciclagem do lixo que ela é completamente revertida aos funcionários esse dinheiro é guardado para festa de final de ano do funcionário para compra de brindes, aquisição de brindes e vem dando resultados muitos bons. Existem as simulações como se fossem trabalhos de turmas que se separam por departamento e cada uma vê o que pode ser feito e adaptado para um bom andamento no seu departamento. Então isso é realmente parte do futuro, que a gente não pode viver mais sem.” (Informante 1).

#### **4.5 Percepção ambiental dos hóspedes**

A informante E3 (Hotel) mencionou a gestão ambiental como uma “bitolação” e que não é fator de escolha decisivo para os clientes conforme o fragmento da entrevista abaixo. “Eu acho que, ainda é novo e acho que a maioria ainda são projetos iniciais. Agora, acho que a gestão ambiental está aos poucos e acho que essa “bitolação” ainda não é necessária. Por exemplo, eu ainda não deixaria de escolher um hotel porque ele tem alguma prática sustentável...” (Informante 3).

### **5 Conclusão**

Levando em consideração a preocupação com o meio ambiente, a implantação de um sistema de gestão ambiental em meios de hospedagem traz inúmeras vantagens para todos os envolvidos, direta e indiretamente, ou seja, para o meio ambiente, que será beneficiado diretamente pelos recursos naturais conservados e preservados; para a gestão financeira, pois é possível diminuir os custos operacionais, introduzindo princípios dos 3 R's - Redução, Reutilização e Reciclagem e evitando o desperdício. O trabalho aqui apresentado tinha como objetivo principal verificar a percepção sobre o gerenciamento de um sistema de gestão ambiental dos gestores de meios de hospedagem e assuntos específicos relacionados às questões ambientais. Através da análise de dados, ao término do trabalho, pôde-se constatar que ainda é incipiente a percepção e preocupação dos gestores – traduzida pela falta de adoção de práticas coerentes com os princípios de sistemas de gestão ambiental e uma relação direta entre



um discurso politicamente correto frente às questões ambientais dos sujeitos entrevistados. Os entrevistados, não estão totalmente inteirados a respeito das práticas ambientais que poderiam utilizar e desconhecem o que é um sistema de gestão ambiental. Esta atitude pode ser especialmente negativa, visto que não existem motivos para que os estabelecimentos utilizem práticas ambientais para a implantação de um sistema de gestão ambiental, uma vez que o próprio gestor não admite conhece estes reflexos. Sendo assim, chegou-se à conclusão de que os gestores dos meios de hospedagem entrevistados possuem um discurso politicamente correto, mas que possuem práticas ambientais em seus meios de hospedagem. Finalmente, espera-se que este trabalho possa ter como seus desdobramentos mais relevantes: o provimento, aos interessados em diagnosticar a realidade da percepção dos gestores de meios de hospedagem; a disseminação da discussão sobre a gestão ambiental no setor turístico, aos empresários e ao poder público do Rio de Janeiro para que possa desencadear o início de uma maior preocupação com a gestão ambiental local.



## 6 Referências Bibliográficas

Bauer, M., & Gaskell, G. (2002). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. 3a ed. Petrópolis : Vozes.

Eagly, A. H. & Chaiken, S. (1993). The psychology of attitudes. (p. 1). Fort Worth, TX: Harcourt, Brace, & Janovich.

Clayton, B. D., & Bass, S. (2002) Estrategias de Desarrollo Sostenible. Libro de consulta. Organización para La Cooperación y El Desarrollo Económico, Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas. Nueva York.

Diederichsen, S. D. (2013) Percepção dos atores sociais e proposta de ações como subsídio à estratégia de Gestão Costeira Integrada da Bacia Hidrográfica do Rio Tavares, Ilha de Santa Catarina –SC. Exame de Qualificação (Mestrado em Geografia), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Lerípio, A. A., Campos, L. M. S., & Selig, P. M.. (2003) O papel da percepção na educação e desempenho ambiental das organizações: uma discussão sobre o tema. Contrapontos, v.3, n. 1, p. 119-129, Itajaí, jan./abr.

Petrocchi, M. (2001) Hotelaria: planejamento e gestão. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Rio Cepetur (2015) – Estudo da Oferta Hoteleira para 2016. Disponível em: <http://riocepetur.com.br/site/wp-content/uploads/2014/10/Estudo-da-Oferta-Hoteleira-para-2016.pdf> Acesso em 02 Ago 2015.

Rues, E. (1995). Eco-hotel management: conciencia ecológica en la administración hotelera. México: Grupo Editorial Iberoamérica.

Umaña, S. A. (2002). Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión. Cuadernos de Ciencias Sociales, San José, n. 127, out.

Tachizawa, T., & Andrade, R. O. B. (2008) Gestão socioambiental: estratégias na nova era da sustentabilidade. Rio de Janeiro: Elsevier. Vasco, A. P.; Zakrzewski, S. B. B. (2010) O estado da arte das pesquisas sobre percepção ambiental no Brasil. Perspectiva. v. 34 n. 125, p. 17- 28.





CONGRESSO NACIONAL DE  
**EXCELÊNCIA EM GESTÃO**

ISSN 1984-9354



XII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO  
& III INOVARSE – RESPONSABILIDADE SOCIAL APLICADA.  
29 e 30 de setembro de 2016.