

# Percepção dos Gestores de Meios de Hospedagem sobre Sistema de Gestão Ambiental e sua Aplicabilidade<sup>1</sup>

PERCEPTION OF HOTEL INDUSTRY MANAGERS ABOUT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM AND ITS APPLICABILITY

**Fabio Vinicius de Araujo Passos** (fabioturis@gmail.com)

Professor de Turismo e Hotelaria, Mestre em Administração, Universidade UNIGRANRIO, Rio de Janeiro (RJ)

**Russencleyton Barros Costa** (russencleyton@yahoo.com.br)

Mestre em Administração, Universidade UNIGRANRIO, Rio de Janeiro (RJ)

## 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. 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 semi estruturada, embasada num roteiro de 30 tópicos onde foram feitas entrevistas com gestores de meios de hospedagem de grande porte, gerentes-proprietário de hostels e professores de turismo e hotelaria. 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. 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. 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 entrevistados revelam estar desinformados sobre o gerenciamento de um sistema de gestão ambiental em meios de hospedagem e assuntos específicos relacionados às questões

<sup>1</sup> XII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO & III INOVARSE 2016 - ISSN 1984-9354.



ambientais. Em síntese, para que a percepção ambiental desses gestores seja efetiva, propõe-se como sugestão para estudos futuros que envolvem este tema que sejam verificadas a relação de redução de custo gerada pela gestão ecoeficiente dos meios de hospedagem, sensibilização para funcionários e hóspedes através da educação ambiental.

**Palavras-chave:** Sistema de Gestão Ambiental; Sustentabilidade; Gestão Hoteleira; Turismo.

## ABSTRACT

This study aims to verify a perception about the environmental management system of hotels in the city of Rio de Janeiro. The general objective of this work is to identify how environmental management is being perceived by these research subjects. After a theoretical foundation, a technique used to collect data for a semi-structured interview, based on a script of 30 topics where interviews were made with managers of large hotels, property managers of hostels and professors of tourism and hospitality. The criterion adopted for a choice of the subjects: a) medium and large hotels - 4 managers; b) hostels participating in a sustainable tourism project - 4 owners; c) academy - 3 tourism and hospitality professors. Initially, the interview script was elaborated, which was constituted from initial requests and blocks of topics oriented to the central objectives of the research and were submitted to three pre-tests, after this period, the script was defined and applied in the research. A methodology applied in the study is classified as exploratory and qualitative, as an instrument of analysis of Atlas Ti software. An analysis of the results of the interviews was observed in the light of the content analysis and demonstration of respondents revealed to be uninformed about the management of a system of environmental management in housing and environmental issues. In conclusion, in order to make the environmental perception of these managers effective, it is proposed as a suggestion for future studies that involve this theme to verify the relationship of cost reduction generated by the eco-efficient management of the means of accommodation, sensitization for employees and guests through of environmental education.

**Keywords:** Sistema de Gestão Ambiental; Sustentabilidade; Gestão Hoteleira; Turismo.



## INTRODUÇÃO

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo – OMT em 2016, 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, a OMT promoveu a campanha chamada “Um bilhão de turistas: um bilhão de oportunidades”, que incentivava turistas a (1) mudarem seus hábitos durante a viagem; (2) a compra de produtos locais; (3) o respeito à cultura local, (4) a proteção do patrimônio turístico; (5) o uso consciente da energia elétrica e (6) a utilização de transporte público mostrando a preocupação desta com o Turismo Sustentável.

De acordo com dados do Riocepetur (2016), 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.

Para alcançar seus objetivos e colaborar com a sustentabilidade da atividade no turismo, os hotéis precisam ser geridos de forma a 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.

O discurso sustentável nem sempre refletem as práticas de gestão. Porém, as práticas nem sempre refletem o discurso. Esta pesquisa pretende verificar se o discurso e as práticas dos gestores de meios de hospedagem entrevistados 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 estas: a introdução, o referencial teórico, a metodologia e a análise dos dados obtidos. Na quinta seção, são apresentadas as considerações finais, contendo, também, sugestões para trabalhos futuros, e em seguida as referências bibliográficas.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

Diversos pesquisadores como Sinay, Sinay e Pena (2014), Silva, Melo e Lucena (2017) e Pistorello, Conto e Zaro (2015), abordam a questão ambiental na área de Turismo. De acordo com Oliveira e Serra (2009), a literatura científica, tem anunciado, diversos benefícios e dificuldades da gestão de sistemas ambientais com base na norma NBR ISO 14001.

Esta seção apresenta o referencial teórico abordando 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.

## **GESTÃO AMBIENTAL E SGA**

Para Tachizawa (2004), gestão ambiental é “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”.

Para o ICC - *International Chamber of Commerce* (1994), 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”.

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 pela 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).



## 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 atores sociais têm aparecido como elemento chave nas estratégias para o desenvolvimento sustentável, vinculado 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 e em 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 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 são percebidos, apenas, 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).

## **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 que envolve, em geral, levantamento bibliográfico, entrevistas com especialistas ou pessoas experientes e análise de exemplos similares.

O entrevistador pautou-se em uma metodologia de pesquisa flexível no transcurso da entrevista, permitindo a condução da mesma com certo grau de liberdade sem prescindir 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.

Nesta 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 aludir que o instrumento de coleta de dados foi construído a partir de uma sequência de 30 tópicos em forma de entrevista semiestruturada. “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 semiestruturado foi constituído a partir da seguinte estrutura: perguntas iniciais do tipo grand tour (McCracken, 1988) e blocos de temas diretamente relacionados aos objetivos centrais da





pesquisa. Segundo o autor anterior, na fase de “Grand Tour” da entrevista o pesquisador realiza perguntas iniciais e genéricas sem aprofundamento do tema com o intuito de buscar a aproximação com o entrevistado.

O Quadro 1 apresenta os tópicos abordados nas entrevistas agrupadas por assunto.

<b>Assunto</b>	<b>Tópicos</b>
<i>Grand tour</i>	Formação
	Experiência
	Estrutura do seu negócio
Sistema de Gestão Ambiental - SGA	Entendimento sobre o assunto
	Grau de importância do SGA
	Desafio para a implantação
	Benefícios para a empresa
Específicas para Gestores	Importância do SGA para o negócio
	Melhores práticas que você conhece nesta área
	Práticas que implementa
	Indicador de desempenho em SGA que conhece ou utiliza. Como: Água, luz, papel reciclável, coleta seletiva.
Pessoal	Utiliza algo sobre SGA na sua vida, na sua casa.
	Grau de relevância sobre SGA
Encerramento	Relação da Educação escolar com a sustentabilidade



	A empresa tem planos para ajudar na conservação do meio ambiente
	Grau de importância das pessoas com relação ao SGA. Educação X obrigação (leis)
	Futuro do SGA
	Considerações finais

Quadro 1: Agrupamento das questões da segunda seção por assunto  
Fonte: Elaborado pelos autores

Dessa forma, o critério adotado na seleção dos entrevistados 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.

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

ENTREVISTADOS	ÁREA FUNCIONAL	SITUAÇÃO
E1, E2, E3, E4	Gestão de Hotéis de grande porte	Gerentes
E5, E6, E7	Ensino de Gestão Ambiental para Hotelaria	Professores de Turismo e Hotelaria
E8, E9, E10, E11	Gestão de Hostels	Gerente-proprietário

Tabela 1 – Relação de entrevistados  
Fonte: Elaborado pelos autores



Sobre o 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. Esses entrevistados não fizeram parte dos meios de hospedagem e das instituições de ensino selecionadas neste trabalho, a fim de eliminar possíveis dúvidas de entendimento sobre questões, passando, em seguida, por algumas correções, e por fim, tornando o roteiro 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. Para a coleta de informações 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.

O contato inicial com os sujeitos escolhidos foi realizado por telefone, mensagens de texto e e-mail, através da técnica metodológica conhecida com *Snowball Sampling* ou “Bola de Neve” para o recrutamento dos sujeitos da pesquisa. Após o contato com os especialistas e gestores, a identificação do entrevistador e do motivo da entrevista, foram agendados dias e horários para a realização das mesmas conforme a disponibilidade e conveniência dos entrevistados e pesquisadores.

Para a WHA (1994), a técnica do *Snowball Sampling* utiliza a amostra não probabilística na qual os participantes de um estudo indicam outros e assim por diante, continuamente, até que seja alcançado o objetivo proposto. Esse alcance ocorre quando novos entrevistados passam a repetir informações já relatadas em entrevistas anteriores, acrescentando poucas informações novas e relevantes à pesquisa.



No dia determinado, ao chegar ao local previamente definido, o entrevistador identificou-se e iniciou a entrevista com uma breve apresentação da pesquisa assim como uma explicação sobre 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.

## **ANÁLISE DE DADOS**

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. É notável que gestores de grandes hotéis com suposta boa formação hoteleira desconhecem 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 a gente 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).

Pode-se 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 Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - 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 à 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 têm 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).

## **ATITUDE AMBIENTAL**

O gestor, empresário e acionista que têm conhecimento de como implantar um SGA e suas eventuais consequências mostram-se mais engajados 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 motivar 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, relatam 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 práticas 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 máquina de lavar, torneiras com temporizadores, sistema de planilhas de gestão e controle de água luz consumo e tarifas por hóspedes,





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 está 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 máquina 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 hóspede se conscientizar das trocas de 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 hóspede 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 hóspede abre a janela o ar corta, por causa, tanto do resfriamento da janela pra não ficar aquela coisa feia, resfriada, como também para a 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.

## **DIMENSÃO ECONÔMICA DO SGA**

Informante 8 - O SGA reduz custo, penso muito no hoje do jeito que a economia está, a gente está 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).

## **DIMENSÃO SOCIAL (VOLUNTÁRIOS E FUNCIONÁRIOS)**

Segundo o informante 1, “ (...) 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.”

## **CONCLUSÕES**

Neste tópico final, são apresentados os principais resultados - relativos ao objetivo discutido através de uma abordagem qualitativa na pesquisa, as limitações do estudo e as sugestões para futuras pesquisas.

Ao longo do trabalho levou-se 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, haja vista que não existem motivos para que os estabelecimentos adotem práticas ambientais para implantação de um SGA, uma vez que o próprio gestor admite desconhecer os reflexos da adoção. Sendo assim, chegou-se à conclusão de que os gestores dos meios de hospedagem entrevistados possuem um discurso ambiental politicamente correto, mas práticas ambientais discretas e não efetivas em seus meios de hospedagem.

Cabe ressaltar, como limitação deste trabalho, o fato de que se utilizou uma amostra não aleatória, cujos resultados não podem ser generalizados para todos os meios de hospedagem do município do Rio de Janeiro. E ainda, pelo estudo ter envolvido apenas gestores e especialistas



com o perfil mencionado ao longo da pesquisa, os resultados não podem ser estendidos a todo o município e nem aos meios de hospedagem de outras localidades.

Para pesquisas futuras, sugere-se agregar a análise da percepção dos hóspedes em virtude do presente artigo ser voltado para a percepção de gestores e especialistas, objetivando auxiliar a elaboração das diretrizes na gestão realizada em 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; e a disseminação da discussão sobre a gestão ambiental no setor turístico aos empresários e ao poder público do Rio de Janeiro para que possam desencadear uma maior preocupação com a gestão ambiental local.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

Dalal-Clayton, B., & Bass, S. (2002). Estrategias de desarrollo sostenible. Libro de consulta. *Nueva York, Estados Unidos, OCDE/PNUD*.

de Ávila Leripio, A., de Souza Campos, L. M., & Selig, P. M. (2009). O papel da percepção na educação e desempenho ambiental das organizações: uma discussão sobre o tema. *Revista Contrapontos*, 3(1), 119-129.

da Silva, A. L., de Melo, I. V., & de Lucena, D. R. (2017). Auditoria interna de sistema de gestão ambiental: estudo de caso no Verdegreen Hotel.



de Oliveiraa, O. J., & Serrab, J. R. (2010). Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. *Produção*, 20, 429-citation\_lastpage.

Highlights, U. T. (2001). 2016 Edition.

Intemational Chamber of Commerce (ICC). *Principles for environmental management*. Paris, ICC, 1994.

McCracken, G. (1988). *The long interview* (Vol. 13). Sage.

Organização Mundial de Turismo. *Guia de desenvolvimento do turismo sustentável*. Tradução de Sandra Netz. Porto Alegre: Bookman, 2003. 168p.

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

Pistorello, J., Conto, S. M., & Zaro, M. (2015). Geração de resíduos sólidos em um restaurante de um Hotel da Serra Gaúcha, Rio Grande do Sul, Brasil. *Eng. sanit. ambient*, 20(3), 337-346.

Riocepetur. *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. 2017.

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

Sinay, L., de Sinay, M. C. F., & de Barros Pena, I. A. (2014). Parque Natural Municipal da Paisagem Carioca: ecoturismo e sustentabilidade. *Capa*, 7(3).



Tachizawa, T. (2004). *Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: Estratégias de negócios focadas na realidade brasileira*. São Paulo: Atlas, 2004.

Tachizawa, T., & de Andrade, R. O. B. (2008). *Gestão socioambiental: estratégias na nova era da sustentabilidade*. Elsevier.

Umaña, S. A. (2002). *Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión*. Flacso (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales).

Vasco, A. P., & Zakrzewski, S. B. (2010). O estado da arte das pesquisas sobre percepção ambiental no Brasil. *Revista perspectiva*, 34(125), 17-28.

World Health Association. Division of Mental Health. *Qualitative Research for Health Programmes*. Geneva: WHA, 994.

