



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 11, Issue, 03, pp. 45204-452010, March, 2021

<https://doi.org/10.37118/ijdr.21253.03.2021>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

ANÁLISE DA GESTÃO AMBIENTAL EM UM MEIO DE HOSPEDAGEM, ESTUDO DE CASO, RECORTE TEMPORAL- PARANÁ- BRASIL.

LEAL, Marcia da Luz¹, GRIZORTI, Wagner², * and SOUZA, Claudio Alexandre de³

¹Mestranda do Programa de Pós-Graduação, nível Mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento (PPGPPD)- UNILA - Universidade Federal da Integração Latino-Americana. Foz do Iguaçu-Paraná-Brasil;

²Doutorando do Curso de Pós-Graduação Interdisciplinar em Energia e Sustentabilidade-(PPGIES) – UNILA Universidade Federal da Integração Latino-Americana- Foz do Iguaçu-Paraná-Brasil;

³ Professor Pós Doctor em Gestão de Negócios- Université du Québec, Coordenador do Curso de Hotelaria, UNIOESTE- Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Foz do Iguaçu-Paraná-Brasil

ARTICLE INFO

Article History:

Received 20th December, 2020

Received in revised form

10th January, 2021

Accepted 19th February, 2021

Published online 17th March, 2021

Key Words:

Meios de hospedagem,
Gestão Ambiental,
Prática dos 3 R'S.

*Corresponding author: GRIZORTI, Wagner

ABSTRACT

Entende-se que é imprescindível à adoção de práticas de gestão ambiental para nortear o gerenciamento de um meio de hospedagem. Esta pesquisa tem como objetivo apresentar um comparativo centrado na gestão ambiental, evidenciado nas práticas voltadas às ações dos 3 R'S, (Reciclar, Reutilizar e Reduzir) no Praia Sol Hotel. O mesmo está situado à margem da BR-277 na cidade de Santa Terezinha de Itaipu- Paraná – Brasil. O recorte temporal para análises do estudo de caso está delimitado no ano de 2011 e 2017. A metodologia utilizada é pautada na pesquisa descritiva, bibliográfica e qualitativa, envolvendo os funcionários e gestores do hotel. Através da discussão dos resultados denotou-se crescente envolvimento dos funcionários, colaboradores, hóspedes e gestores do hotel no que tange a gestão ambiental, segmentações e estratégias ligadas à comunicação e cooperadoras com ênfase na coleta seletiva de lixo, na redução do consumo de matérias-primas ligadas à energia e água. Desta forma concluiu-se que o desenvolvimento, estagnação e/ou ampliação de percentuais foram significativos entre os gestores e funcionários, em outros termos, as mudanças de atitudes ligadas às estratégias ambientais denotam evolução representativa em práticas que reforçam o conhecimento, e logo a percepção, ligados à gestão ambiental, refletindo no compromisso social de conservação e preservação do meio ambiente.

Copyright © 2021, LEAL, Marcia da Luz et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: LEAL, Marcia da Luz, GRIZORTI, Wagner and SOUZA, Claudio Alexandre de. 2021. "Análise da gestão ambiental em um meio de hospedagem, estudo de caso, recorte temporal- paraná- brasil.", *International Journal of Development Research*, 11, (03), 45204-452010.

INTRODUCTION

As pressões internas e externas no mundo dos negócios têm provocado mudanças no contexto competitivo mundial e, devido às suas características, estas mudanças também têm atingido o setor hoteleiro. Tais mudanças são inevitáveis para um novo mercado que exige compromisso com o meio em que a organização está inserida, e que a empresa tenha entre seus objetivos a responsabilidade social, inclusive no que diz respeito à questão ambiental (Silva Filho, 2008). Assim, abordagens que abrangem estratégias de competitividade pautadas em teorias e práticas difundem-se em perspectivas de preservação e conservação, envolvendo movimentos políticos, econômicos, sociais e culturais com o propósito comum.

Para Gonçalves (2006), a produção de literaturas voltadas à implantação de efetivos Sistemas de Gestão Ambiental no setor hoteleiro teve significação no início da década de 1980, tais literaturas eram na maioria de cunho internacional, e somente a partir de 2000 é que foram conhecidas e adotadas no Brasil. A partir de então, discussões e tomadas de decisões ligadas ao sistema de gestão tornou-se fundamental para a comunicação e a socialização com o parecer de que os meios de hospedagem entendam o ciclo de firmar-se com a produção de bens e serviços, e não deixem de lado a preocupação com o ambiente social e suas implicações. Da mesma maneira, limitações diversas marcam o não cumprimento de questões ambientais ligadas às ações dos 3R'S, ações estas que no decorrer deste artigo serão analisadas e confrontadas levando em relevância sua aplicabilidade como processo alternativo, implicações voltadas à mão-de-obra qualificada, falta de percepção ambiental, ou não, de

funcionários, gestores e hóspedes. O objetivo deste artigo é analisar as práticas de gestão ambiental já existentes, se novas ações foram implantadas e a validade das mesmas, ainda rever com ênfase comparativa quais as práticas dos 3R'S foram efetuadas no decorrer do ano de 2011, ano este da primeira pesquisa e o ano de 2017 onde a pesquisa foi reaplicada, ressaltando a antevisão e a importância da adoção de referidas práticas.

EMBASAMENTO TEÓRICO: A Gestão Ambiental na hotelaria sucinta abordagens que remetem desde a estratégia de competitividade, movimentos sociais, políticos, econômicos e culturais que de certa forma abrange tendências de comportamento e difere muitas vezes da teoria e da prática, com atividades gestoras em perspectivas que incubem ações a curto e longo prazo.

Gestão ambiental na hotelaria: Este tema tem como objetivo demonstrar que devido à preocupação com o meio ambiente, a implantação da Gestão Ambiental na hotelaria vem trazer inúmeras vantagens para todos os envolvidos, direta e indiretamente. O meio ambiente se beneficia diretamente pelos recursos naturais conservados e preservados, e a empresa independentemente de seu porte disporá de serviços com qualidade, primando pela excelência e fidelização de seus clientes e colaboradores. A conservação e percepção ambiental estão arraigadas no perfil do consumidor, e este por sua vez tem em suas exigências, o discernimento e anseio de que ações menos poluentes sejam cumpridas, exigências estas logo marcadas no momento de contratar um bem, um serviço de qualidade, e que este seja sustentável. (Abreu, 2001, p. 67-68). Machado (2015), Moraes (2015) e Silva (2015) afirmam que a Produção Limpa (P+L) é ferramenta favorável à atuação das empresas, pois a mesma está associada às estratégias ambientais econômicas e tecnológicas refletindo na minimização dos impactos ambientais, redução de custos com alternativas voltadas a preservar e minimizar os resíduos sólidos, quando gerados de forma preventiva otimizará processos de recuperação e aprimoramento do uso de matérias-primas e energia. Desta maneira a Produção Limpa (P+L) e o Sistema de Gestão Ambiental quando aplicados de forma correta servem de instrumento gerenciador dos recursos naturais, corroborando em prol das melhorias e possíveis mitigações de impactos significativos ao meio ambiente. Segundo Viola (1998, p.18) a globalização- integradora serve de norte, pois se apresenta como dinâmica e inovadora para que assim, através de princípios arrojados revolucionem as questões de sustentabilidade ambiental, dando créditos a modelos seguidos de uma globalização-segmentadora vigente desde a década de 90 e perpassando aos dias atuais como uma continuidade de processos que vão se redefinindo conforme as mudanças, a partir dos novos avanços contemporâneos nos setores econômicos, sociais e culturais da sociedade brasileira. Dessarte, quando se pensa em gestão ambiental em relação aos meios de hospedagem, tem que se pensar em ideias que desenvolvam percepção ambiental coletiva, pois tanto os funcionários quanto os hóspedes, devem conhecer e engajarem-se na criação e implantação de ações, que na maioria das vezes exige grandes esforços, mas que irão refletir em avanços progressivos, como opção tem-se os 3 R'S (Ferreti, 2002).

As ações dos 3 R'S- Reciclar, Reutilizar e Reduzir: Abreu (2001), Carvalho (2009), Castillioni (2016) e Silva (2010), afirmam que o investimento em tecnologias limpas empreende em realizar ações que contribuam para a mitigação de impactos ambientais, respectivas práticas irão refletir a curto, e por hora longo prazo na minimização do desperdício de produtos e materiais, uma vez que extrair os recursos naturais de forma consciente, com a visão de que estes recursos são findáveis irá favorecer de forma eficaz o desenvolvimento sustentável, mensurando assim, as interferências inadequadas quanto ao despejo de resíduos sólidos, degradação dos recursos hídricos e poluição do ar. A prática ou metodologia dos 3 R'S tem seu surgimento registrado na década de 90, mais especificamente durante a Conferência da Terra, realizada no Rio de Janeiro, no ano de 1992. O conceito dos 3 R'S tem como embasamento a promoção de uma cultura que dissemine a preservação do meio ambiente de forma cotidiana pelas pessoas e que tais ações façam parte nas atitudes individuais e coletivas

independente de segmentações e setores econômicos. Cada "R" representa um verbo, uma ação, que serve de paradigma para traçar posturas de consumo consciente buscando soluções para evitar a produção de resíduos e seu uso e desuso desenfreado. Assim cada "R", verbo, representa uma metodologia.

Quadro 1- Os 3R's.

"R"	DESCRIÇÃO
REDUZIR	Esse verbo aponta para a necessidade de redução no consumo. Quanto menor ele for (em qualquer que seja a situação), menor será, conseqüentemente, o consumo agregado de outros itens como água, energia, dentre outros.
REUTILIZAR	A ideia aqui é fomentar o uso de um objeto, ou utensílio de diversas formas e por diversas vezes, evitando seu descarte imediato e, assim minimizando os impactos sobre a produção de lixo.
RECICLAR	Aqui se traduz a ideia da necessidade de dar destinação adequada aos subprodutos gerados em uma determinada atividade. Ou seja, transformar algo que é consumido e reutilizado, para que possa ser utilizado de uma, ou outra maneira.

O presente artigo será voltado unicamente para os 3 R'S, pois é sabido que existe mais R'S voltados à fundamentação teórica e prática de que a redução do consumo é a melhor forma de inviabilizar impactos ambientais, assim R'S como Reduzir, Repensar, Reaproveitar, Reciclar e Recusar (5 R'S) são de conhecimento dos autores, mas não foram mencionados detalhadamente. Isto posto, aludir-se-á somente à aplicabilidade das ações dos 3 R'S. Abreu (2001), Eigenheer (1998), Mandarino (2000) e Sema (2006) ressaltam que desenvolver ações pautadas na prática dos 3R'S, com políticas voltadas na redução, na reutilização e na reciclagem de resíduos sólidos refletirá em consciência crítica individual e coletiva, bem como políticas públicas capazes de mudar a qualidade de vida localmente e globalmente. Para Carvalho (2009) se somarmos a aplicação dos 3 R'S, no caso a redução, a reutilização e a reciclagem, poderemos alcançar uma diminuição do envio de resíduos ao meio ambiente da ordem de até 95%, sem que nenhum investimento de monta seja necessário, em qualquer ambiente. Por conseguinte, o setor hoteleiro necessita realizar ações voltadas para a referida política para perceber os benefícios de uma gestão responsável voltada a preocupações ambientais. Assim, ações como diminuição na quantidade de resíduos gerados (Reduzir), reutilização de materiais muitas vezes considerados inúteis (Reutilizar), e a separação e possível reciclagem desses materiais (Reciclagem) resultará na proteção e integração dos sistemas ambientais. Igualmente, para que a política dos 3R'S seja levada a termo é necessário clarificar os consumidores sobre a importância de cada um delas, visto que somente a reciclagem possui uma política definida. Para a redução e a reutilização utiliza-se uma vaga campanha moral, com efeitos muito reduzidos. Sugerem-se medidas concretas para que a redução de resíduos deixe de ser uma atitude meramente verbalizada, mas sem conseqüências práticas (Silva, 2010).

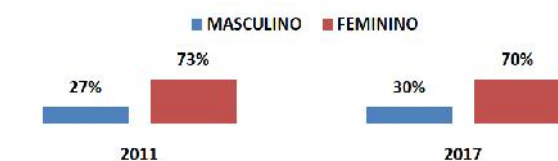
METODOLOGIA

Para o presente estudo foram utilizadas fontes de pesquisas primárias e secundárias, pautadas em um roteiro de perguntas predeterminadas e estruturadas, com relevância na objetivação e subjetivação das mesmas, pois de acordo com Dencker (1998, p.43-46), fonte primária constitui de material recente e original, já a secundária sucinta em material conhecido e organizado, sem deixar de ressaltar por ora, Gil (2002), pois o mesmo afirma que a pesquisa bibliográfica faz-se obrigatória em qualquer pesquisa. A tipologia no que diz respeito aos dados é especificada em qualitativa e quantitativa, segundo Richardson (1999), e Beuren (2006) a pesquisa qualitativa caracteriza-se como tentativa de compreender de forma detalhada os significados situacionais dos entrevistados, já a quantitativa tem como intuito o emprego de instrumentos quanto a instrumentos ligados ao estatístico, como na coleta de dados. Foram aplicados dois

questionários para os funcionários da empresa Praia Sol Hotel, um aplicado no ano de 2011 e o outro, que servirá de contra ponto para a análise, com aplicação no ano de 2017. Os questionários constam de 11 questões aplicadas aos funcionários e gestores das diversas áreas do hotel. Foram 19 entrevistados em setembro de 2011 e, em dezembro de 2017 entrevistou-se 20 funcionários. As perguntas seguem indagações sobre o envolvimento e entendimento dos pesquisados sobre gestão ambiental, e logo seu nível de reconhecimento, cognição e envolvimento dos mesmos a respeito da prática dos 3 R'S. O questionário de 2011 foi aplicado aos funcionários com certo receio quanto à interpretação das perguntas e respostas, pois alguns funcionários sentiam-se inseguros em interpretá-las e respondê-las, já que os mesmos acreditavam não possuírem uma formação escolar suficiente para tal dinâmica. Já o segundo questionário (2017) foi aplicado sem maiores percalços, até mesmo pelo fato de haver um aumento no nível de escolaridade dos mesmos como irá se apurar no decorrer do trabalho em estudo e análise.

ESTUDO DE CASO - PRAIA SOL HOTEL: O Praia Sol Hotel, local da pesquisa já é conhecido pela autora, a mesma reside às suas proximidades, estagiou no período de graduação e desenvolveu seu trabalho de conclusão de curso, pautado na percepção e gestão ambiental dos hóspedes, funcionários e gestores. Saber como estava sendo aplicado a gestão ambiental, no caso a aplicabilidade da prática dos 3 R'S, era uma inquietação permanente da autora e seus coautores, pois em 2011 a pesquisa efetuada neste viés demonstrou resultados questionáveis, partindo desta premissa quanto a progressão, ou estagnação dos dados propôs-se uma nova pesquisa no ano de 2017. Segundo a proprietária e gerente do hotel, Zelair Redivo Spada, o hotel foi inaugurado pela Família Redivo Spada em 1º de julho de 1998, sua capacidade de hospedagem é de 52 unidades habitacionais, das quais seis são suítes, 160 são leitos de solteiro e 12 são leitos de casal. No ano de 2017, ano da segunda pesquisa o quadro de funcionários era formado por 20 colaboradores, alocados nos mais diversos setores do empreendimento, com ênfase nas hierarquias estipuladas e padronizadas. No ano de 2011 o quadro de funcionários era composto por 19 funcionários, e segundo a gerência, este número oscilava dependendo da demanda e de eventuais eventos, pois o hotel aluga determinado espaço físico para festas de casamentos, formaturas, batizados, entre outros.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DE DADOS: Após análise dos dois questionários aplicados, apurou-se no GRÁFICO 1 o aumento do percentual de mulheres na amostra da pesquisa, dado que em 2011 o quadro funcional era formado por 27% do sexo masculino e 73% do sexo feminino, já em 2017 30% são masculinos e 70% são femininos, tal apuração evidencia que, no ramo hoteleiro, e no mundo do trabalho de modo geral a mulher está presente de forma dominante e com grande desmontamento para cargos significativos. Destarte, segundo Chieko (2016) as mulheres vêm conquistando de forma significativa cargos de grande relevância nas empresas, de modo a assumirem no ramo hoteleiro os cargos de gerência e comando de hotéis, cargos estes que há algum tempo eram ocupados pelo gênero masculino. Como prova desta ascensão, segundo a empreendedora e gestora aqui citadamar-se-á pela facilidade de trabalhar em equipe, pela competência, pela flexibilidade e acima de tudo pela capacidade aflorada do gênero feminino em atender simultaneamente as diferentes solicitações com exímia dedicação, empatia e perspicácia nos detalhes, resolvendo assim, assuntos comuns de forma rápida e com excelência.



Fonte: AUTORES (2018).

Gráfico 1. Questionário aplicado no Praia Sol Hotel

O GRÁFICO 2 mostra o grau de escolaridade dos entrevistados, esta questão não foi feita no ano de 2011 por receio de haver constrangimentos por parte de alguns funcionários, já que os mesmos não possuíam formação educacional completa, e alguns se sentiam inseguros em responder ao questionário. Entende-se que o investimento em cursos de qualificação como graduações, e pós-graduação, têm impactos significativos no salário dos profissionais de qualquer área, devendo levar-se em conta também os diferentes níveis de hierarquia. Segundo pesquisa feita pela Catho Educação (2018), os aumentos para profissionais que atuam em cargos com exigência de coordenação, a pós-graduação aumenta em 53,7% o salário, já para os que realizam um mestrado, ou doutorado, o valor pode subir para até 47,4%, tal fato reforça que quanto mais o funcionário investir na sua formação, mais despontará para o mundo do trabalho tão competitivo e exigente, pois de acordo com Seabra (2002), o grau de escolaridade reflete impacto positivo na renda do trabalhador, no que diz respeito ao incremento numérico (salário) e por vezes a empregabilidade.

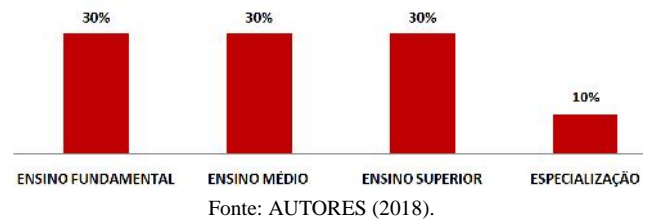
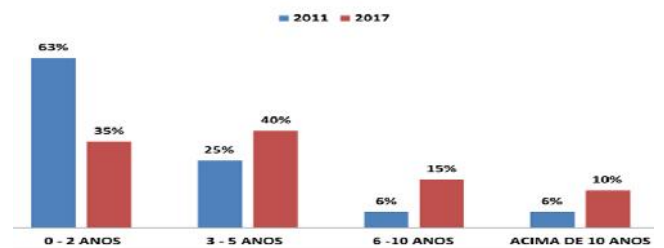


Gráfico 2. Grau de instrução dos funcionários do hotel

No ano de 2017, 30% dos funcionários possuíam o Ensino Fundamental, 30% possuíam Ensino Médio, 30% possuíam Ensino Superior e 10% possuíam Curso de Especialização. Os funcionários do ramo hoteleiro se destacam nos cargos exercidos pela qualidade nos serviços prestados em relevância ao nível de escolaridade, pois a média de salários difere significativamente quando se fala em nível escolar, bem como ter domínio de uma segunda, ou mais línguas estrangeiras, este diferencial, segundo os proprietários são chamarizes para contratação e para o exercício de cargos com maior remuneração. No GRÁFICO 3 é analisado o tempo de serviço dos funcionários na empresa pesquisada, como resultado apurou-se que no ano de 2011, 63% estavam na empresa há menos de dois anos, 25% estavam na empresa entre três a cinco anos, 6% trabalham na empresa entre seis e dez anos. Barbosa (1981) assegura que a permanência do indivíduo na mesma empresa é importante, posto que, consequentemente o mesmo irá adquirir experiência e habilidades no desempenho de suas tarefas, alcançando maior produtividade que a inicial, ademais, a empresa irá dispensar treinamentos para novas contratações, uma vez que já disponham de mão-de-obra qualificada.

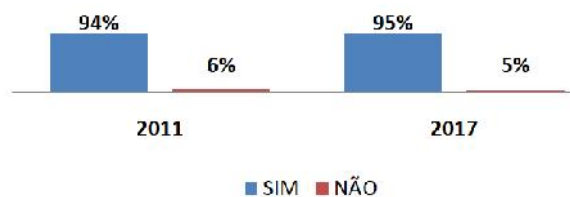


Fonte: AUTORES (2018).

Gráfico 3. Tempo de serviço dos funcionários do hotel

Já no ano de 2017, 35% trabalhavam na empresa há menos de dois anos, 40% trabalhavam de três a cinco anos, de seis a dez anos um total três funcionários 15% e acima de dez anos se encontram um total de 10% dos funcionários o tempo de serviço na empresa é de suma importância, já que a rotatividade de funcionários, denominada também como *turn over* dificulta o andamento da prestação de serviços e tomada de decisões, além de refletir nas despesas em relação às admissões e contratações (Chiavenato, 1999). A adoção de um posicionamento mais apurado no momento da seleção de mão de obra evitará desgastados futuros, dado que a constante entrada e saída de funcionários na empresa provocam o desgaste das partes envolvidas, bem como o não envolvimento nos projetos propostos.

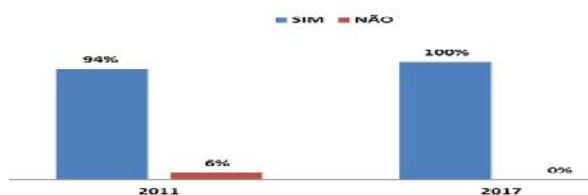
No caso do hotel pesquisado a não permanência dos funcionários reflete no não envolvimento no gerenciamento de resíduos sólidos, salvo que há pouca rotatividade, principalmente no ano de 2017, houve uma maior fideliza o dos funcionários em rela o ao ano de 2011.



Fonte: AUTORES (2018).

Gráfico 4. Treinamento realizados em Gestão Ambiental

No GRÁFICO 4 denota-se a participa o dos funcionários em treinamentos com enfoque em programas de qualidade relacionados   gestão ambiental, obteve-se como resultado em 2011 que 84% já haviam participado de treinamentos e outros 6% não desenvolveram conhecimentos com abordagens nesta temática, no ano de 2017 um total de 95% afirmou ter participado de algum treinamento e 5% afirmou não ter participado. Mesmo apresentando como resultado uma parcela mínima, no caso um funcionário, o desconhecimento na realiza o de treinamentos sobre gestão ambiental,   levar-se em relevância, pois a não consonância nos projetos de gestão ambiental no hotel, destoam da segmenta o das a es e resultados a serem obtidos. No ano de 2011 houve um mesmo percentual, um funcionário dizia desconhecer o programa de treinamento, neste ano foi alegada pela administra o a falta de escolaridade e pouco tempo de serviço deste funcionário, já que a administra o teve acesso ao questionário do mesmo. No ano de 2017 não se apurou qual poderia ser a causa mais evidente, pois como não houve identifica o nos questionários e não houve também uma conversa formal com a gerência do Hotel. Ferreti (2002) e De Menezes (2013), afirmam que quando há a integra o da empresa com seus funcionários, gestores e fornecedores a aplicabilidade de a es cotidianas e de percep o quanto   sustentabilidade se faz mais pertinente, porquanto, investimentos em treinamentos, exemplificando conceitos e práticas ligadas ao desenvolvimento sustentável sensibilizam os envolvidos, levando a assimila o e promo o de a es proativas dos envolvidos.



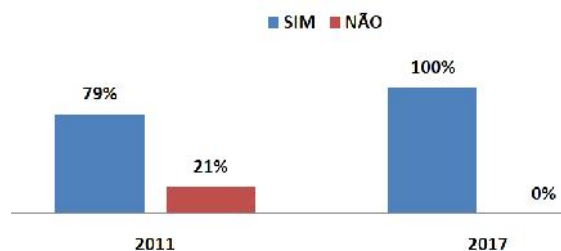
Gráfico 5. Conhecimento dos funcionários sobre Gestão Ambiental Fonte: AUTORES (2018).

Segundo o GRÁFICO 5, 94 % dos entrevistados afirmaram que o Hotel possui algum programa referente   temática de preserva o e conserva o do meio ambiente e 6% declarou Não, no ano de 2017 apurou-se que 100% dos funcionários e gestores estão cientes de que o hotel de alguma forma desenvolve práticas ligadas   gestão de resíduos sólidos, montante este significativo, visto que a mobiliza o massiva dos funcionários e gestores mostra a preocupa o, logo refletindo nas mudanças de a es em rela o   prática e percep o ambiental. Gonçalves (2004, p. 20) assegura que, em termos simples, polui o ambiental   definida como "toda a o ou omissão do homem que, através da descarga de material ou energia atuando sobre as águas, o solo e ao ar, cause um desequilíbrio nocivo, seja de curto ou longo prazo, sobre o meio ambiente".

Em 2017 notou-se que por questões ligadas ao grau de escolaridade e ao tempo de serviço dos funcionários a administra o estabelece um nível de conversa o satisf ria junto   equipe colaboradora,

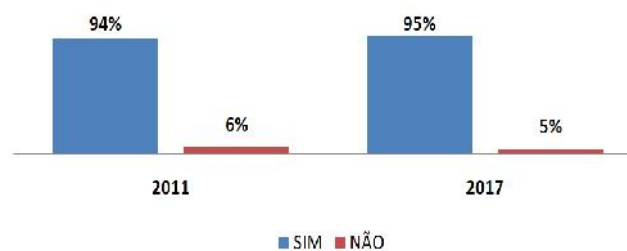
refletindo na gestão ambiental e evitando possíveis lacunas em rela o ao descumprimento das a es pertinentes   percep o e efetiva o da preserva o ambiental, em razão de que ser omissão, ou alienado às questões ambientais   ser conivente e indiferente quanto   importância do meio ambiente e sua notoriedade.

Em 2017 notou-se que por questões ligadas ao grau de escolaridade e ao tempo de serviço dos funcionários a administra o estabelece um nível de conversa o satisf ria junto   equipe colaboradora, refletindo na gestão ambiental e evitando possíveis lacunas em rela o ao descumprimento das a es pertinentes   percep o e efetiva o da preserva o ambiental, uma vez que ser omissão, ou alienado às questões ambientais   ser conivente e indiferente quanto   importância do meio ambiente e sua notoriedade.



Gráfico 6. Conhecimento dos funcionários sobre a prática dos 3R'S Fonte: AUTORES (2018).

No GRÁFICO 6 averigua-se o aumento significativo quanto ao conhecimento da coleta seletiva, em 2011 79% declararam conhecer o programa e 21% não conheciam tal sistema de gestão de resíduos, no ano de 2017, 100% dos funcionários afirmaram conhecer as a es dos 3 R'S, constata-se que de forma satisf ria e comprometida que os funcionários demonstraram ter percep o ambiental, tal fato reforça o fato de ter havido no decorrer dos anos um aumento no nível de escolaridade e maior tempo de serviço na empresa, influenciando na ado o, e logo no cumprimento da gestão ambiental. Abreu (2001) atesta que dentro de uma empresa são as pessoas os elementos mais importantes para que se possa viabilizar projetos e seu cumprimento, porquanto, sem elas de modo geral, nada pode ser concretizado, por mais que os proprietários e gerentes assim desejem empreender na capacita o, demonstra-se comprometimento dos gestores e funcionários em relevância a parte  tica e de seriedade em não comprometer o meio ambiente e os recursos naturais renováveis.



Gráfico 7. Opinião dos funcionários sobre o impacto ambiental causado pelo hotel Fonte: AUTORES (2018)

No GRÁFICO 7 apura-se se os funcionários consideravam que um hotel pode ser poluidor do meio ambiente, em 2011, como repostas 79% Sim e 21% afirmavam que Não, acreditam que o hotel não polua, o resultado de 2017 95% afirmaram que Sim e, 5% afirmou que Não, fica visível a mudança de percentuais quanto ao entendimento de que o hotel   Sim de alguma forma causador de impacto ambiental. Segundo Abreu (2001, p. 35-36) não só as chaminés, os efluentes contaminados das indústrias contam como poluidores, pois afirmar que os hotéis não causam impactos ambientais   uma visão distorcida da realidade, uma vez que o hotel utiliza os recursos naturais, e ao utilizar recursos como água, energia,

por exemplo, provocamos uma redução desses recursos e isso representa um impacto ambiental significativo.

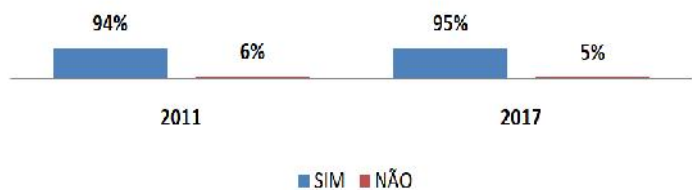


GRÁFICO 8 – Informações sobre a coleta seletiva no hotel
Fonte: AUTORES (2018)

Demonstra no GRÁFICO 8 se o Hotel realiza a coleta seletiva de resíduos sólidos, em 2011 94% dos funcionários afirmaram que Sim e 6% afirmou que Não. A afirmação deste funcionário, segundo conversa informal com os gestores, deu-se pelo pouco tempo de trabalho do mesmo na empresa, seu baixo nível de escolaridade, a gerência alega que o pouco tempo no hotel dificultou a conversação e interação do mesmo a respeito das ações preventivas. Já no ano de 2017 95% dos funcionários afirmaram terem conhecimentos sobre a coleta seletiva, resultado relevante e 5% afirma desconhecer, lembrando que aqui (2017) não foi pesquisado o motivo de este único funcionário afirmar desconhecer a coleta seletiva. Silva et.al. (2010) afirma que a coleta seletiva é uma ação que pode ser praticada por qualquer pessoa independente do local que está inserida, faixa etária e grau de instrução, e que a adoção de tais práticas contribui para o desenvolvimento de hábitos conscientes e rotineiros, pois a percepção rege a tomada de atitude, que de certa maneira irá refletir no ambiente de trabalho, assim no gráfico vê-se que há uma parcela mínima, mas de significância, que necessita de conscientização e adequação aos conformes da empresa.

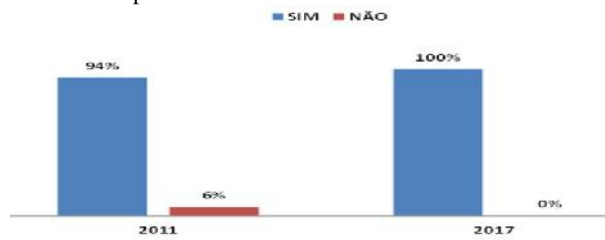


Gráfico 9. Orientação destinada aos hóspedes sobre a coleta seletiva no hotel Fonte: Autores (2018)

Segundo o GRÁFICO 9 em 2011, 94% dos funcionários e gestores afirmaram que Sim, que havia uma orientação aos hóspedes quanto a coleta seletiva e 6% afirmou que Não, esta afirmação do Não se deu, segundo a parte gestora do hotel pelo fato do funcionário estar trabalhando há pouco tempo, ter baixo nível de escolaridade, como já foi explicado em outros momentos do texto. Em 2017 apurou-se que 100%, alegam que os hóspedes recebem orientação sobre a coleta seletiva, tal afirmação é de extrema significância, presume-se ser devido ao fato de haver nos dias atuais uma percepção ambiental mais apurada, tanto pelos funcionários como pelos hóspedes, e pelas campanhas de educação ambiental veiculada pela mídia através de propagandas e incentivo pela Secretaria de Educação na rede pública e privada. Gonçalves (2004) afirma que independentemente do tamanho do hotel, o mesmo irá afetar o meio ambiente, pois o hotel irá dispor do consumo de água, energia e materiais que proporcionam serviço de qualidade aos hóspedes que utilizam seus serviços, partindo desta afirmação cabe ao hotel orientar seus hóspedes quanto à preservação ambiental. No gráfico 9 fica evidente que o hotel desenvolve ações relevantes quanto a preservação, tal fato se dá pelo fato de existir nas áreas comuns, lixeiras sinalizadas com letras e cores indicadoras de quais resíduos devam ser descartados, no interior das unidades habitacionais há sinalizadores de separação dos resíduos sólidos, bem como a adoção do uso de lâmpadas econômicas, torneiras com sensores, uso de cartão magnético para abertura das portas já com a intenção de ligamento e desligamento de energia, reutilização das toalhas, reutilização dos frascos de material de limpeza e reutilização de águas pluviais, descartes apropriado do lixo eletrônico e óleo de cozinha em parceria com órgãos públicos locais.

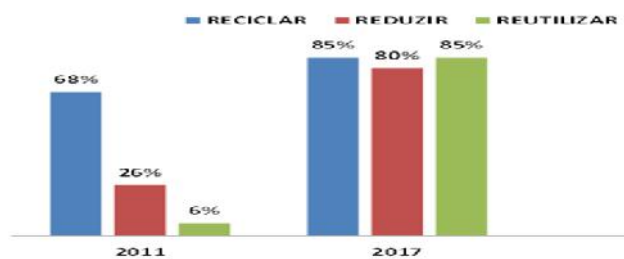


Gráfico 10. Importância do Programa dos 3R'S para os funcionários Fonte: AUTORES (2018)

GRÁFICO 10 apurou o grau de importância do programa dos 3 R'S, ou seja qual é o de maior importância para que haja uma redução no impacto ambiental causado pelo sistema hoteleiro, tendo como resultado em 2011, 26% acreditam que seria reduzir, já em 2017, 80% afirmam ser o mais importante, a percepção de que o desenvolvimento de ações de redução condigam com a preservação e conservação do meio ambiente é de contribuição ímpar, deste modo, prerrogativas neste patamar levam a sustentabilidade. No que se refere à reciclagem, no ano de 2011, 68% declararam que é mais importante reciclar, contrapondo com 85% em 2017, a promoção de que a reciclagem cause menor impacto ambiental conscientiza o fabricante e o usuário de produtos que venham causar menos impactos ambientais. Segundo CEMPRES- Compromisso Empresarial para a Reciclagem (2001) a prática de reciclar eleva as vantagens e ciclo de vida ligada as tomadas de decisão contribuindo diretamente na qualidade e segurança ambiental. No que diz respeito à prática de reutilizar em 2011 6% declarou que o mais importante era reutilizar, em 2017 afirmaram 85%, neste contexto fica evidente que no decorrer de seis anos agregou-se certa forma uma melhor compreensão a respeito dos conceitos ligados ao desenvolvimento sustentável e em relação à adoção e grau de importância das políticas limpas e ações dos 3 R'S. Desta forma a aplicabilidade dos 3 R'S de acordo com Carvalho (2009) sucinta na diminuição de resíduos sólidos, se desenvolvermos as mesmas de forma adequada e contínua o retorno mesmo que a médio e longo prazo estarão garantidos, e sem investimentos de grande proporção, pois ações como a dos R'S são de exímia importância não somente no ambiente hoteleiro, mas nas demais esferas da sociedade. Por meio dos resultados dos gráficos denota-se que as pessoas de modo geral estão tendo uma maior percepção ambiental, tendo uma visão mais ampla e equilibrada do que seja a relação Natureza/Sociedade.

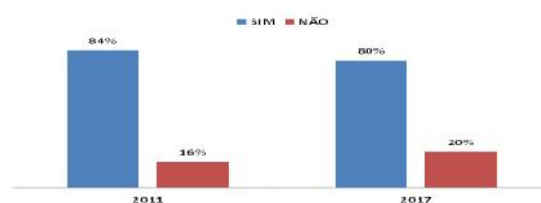


Gráfico 11. Realização de encontros envolvendo a Gestão Ambiental Fonte: AUTORES (2018)

Finalizando o GRÁFICO 11 apura se o Hotel realizava encontros, ou reuniões de treinamento envolvendo a percepção ambiental, no ano de 2011, 84% afirmaram ter Sim já participado, 16% afirmaram Não ter participado de alguma medida socioeducativa, no ano de 2017 80% afirmaram que Sim e 20% afirmaram que Não, pois não havia encontros com abordagens ligadas à percepção e gestão ambiental. Evidencia-se através destes percentuais díspares que sintetizar os múltiplos conhecimentos a respeito da percepção e da educação ambiental são inexoráveis, bem como medidas relacionadas ao desenvolvimento sustentável e responsabilidade social, para assim permitir o enfrentamento de desafios ligados à formação individual e coletiva dos indivíduos que atuam no hotel.

A educação tem sido ao longo da história, um esforço de determinados grupos para reforçar ou mudar o que existe. Esse relato é extremamente relevante, visto que, sobretudo hoje, em tempos

marcados por profundos conflitos sociais, a chamada educa o ambiental deverá contribuir para uma conscientiza o da sociedade civil, em nível internacional, no sentido de reverter ou pelo menos amenizar a atual crise ambiental. (Brugger, 1994, p.39). Afinal consolidar a es significativas para o consumo consciente, a sustentabilidade de produ o e as questões da coleta seletiva, prática dos R'S, irão reforçar as questões de  tica, ecoando quanto aos relacionamentos interpessoais dos gestores, funcionários e hóspedes, alavanca-se assim, um conjunto de perspectivas com visão de integrar, e logo moldar para mudanças, intencionando a mitiga o de impactos ambientais.

Considera es Finais

Concluiu-se com este estudo de caso que a sustentabilidade de qualquer que seja a empresa não depende somente das a es da mesma, mas das a es da sua cadeia de valores, que deve abranger um todo com parceiros engajados no bem comum, tais afirma es condizem com as análises em rela o às questões voltadas   gestão ambiental, preserva o, conserva o e percep o do meio ambiente através da ado o da prática dos 3R'S. A atividade de hospedagem tem como característica o desenvolvimento de potencial poluidor, interferindo diretamente no meio ambiente, na gera o de resíduos sólidos e efluentes líquidos. Apurou-se no presente estudo que o Praia Sol Hotel, não possui declaradamente um sistema de conten o desse potencial poluidor, dependendo de iniciativas cooperadas para realizar a coleta seletiva e o tratamento de efluentes, conclusão esta apurada após a primeira pesquisa no ano de 2011 e conclusão reafirmada em 2017, ano da segunda pesquisa. Partindo deste prisma infere-se que houve uma parcela significativa quanto   eleva o de percentuais ligados às perguntas feitas no período de 2011 e 2017, uma vez que os envolvidos na pesquisa apresentam uma consonância com as práticas dos 3 R'S e assim contribuem para a diminui o da gera o de resíduos no ambiente natural.

Denota-se que nas últimas décadas do século XX moveu-se um espírito de transforma o social em rela o   preserva o do meio ambiente, tais iniciativas fizeram com que as empresas se modernizassem, com a premissa de minimizar a destrui o galopante do planeta, essas iniciativas foram aos poucos sendo divulgadas e chegaram a maioria das pessoas trazendo uma preocupa o que de certa maneira resultou no estudo e desenvolvimento de práticas como o dos 3 R' S, que tem como prerrogativa reduzir, reutilizar e reciclar os materiais residuais do consumo humano. Especificamente observou-se a evolu o entre as respostas no tocante   redu o, reutiliza o e reciclagem, pois em 2017 houve um aumento expressivo dos resultados, pois os gestores e funcionários afirmaram promover uma destina o consciente e correta dos resíduos sólidos produzidos no hotel, bem como a economia no uso de energia elétrica, uso e reuso da  gua. Mesmo com a significa o da percep o ambiental evidenciadas nas respostas de 2017 ficou visível a mudança de percentuais quanto ao entendimento de que o hotel   sim de alguma forma causador de impacto ambiental, no o esta desatenta aos funcionários em 2011. Ainda de relevante importância foi a apura o das questões sobre grau de escolaridade e tempo de serviço na empresa, pois os avanços são refletidos na administra o e, logo nos comportamentos interpessoais, sabendo que o conhecimento (grau de escolaridade) e (tempo de serviço na empresa) leva   ado o e entendimento de mudanças significativas e agregadoras, consistindo tanto no crescimento pessoal e profissional, logo refletindo positivamente na empresa. Considerando todas as respostas, pode-se inferir que tanto gestores como funcionários do meio de hospedagem analisado sabem da importância da gestão ambiental, principalmente sobre a prática dos 3 R'S seus benefícios econ mico, social e cultural, e que a aplicabilidade de práticas conscientes possibilitará a minimiza o de impactos ambientais negativos, uma vez que associar o desenvolvimento   sustentabilidade contribuir  para que as pessoas tanto no âmbito local, nacional e global vivam com qualidade e com segurança ambiental.

REFERÊNCIAS

- Abreu, N. 2017. Guia prático de turismo sustentável. 2017. Disponível em: <<http://www.autossustentavel.com/2017/08/guia-pratico-de-turismo-sustentavel.html>> Acesso em: 29 de dezembro de 2017.
- Abreu, D. Os ilustres hóspedes verdes. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- Alonso, A. e Costa, V. Ciências Sociais e Meio Ambientes no Brasil: um balanço bibliográfico. BIB – Revista Brasileira de Informa es Bibliográficas em Ciências Sociais, ANPOCS. N . 53, 1  Semestre de 2002, p.35-78.
- Barbosa, D. 1981. Fatores explicativos da permanência e saída do emprego. Rev. adm. empres. vol.21 no.1 São Paulo Jan./Mar. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901981000100002#topo-> Acesso em 29 de julho de 2018.
- Beuren, I. M. org. 2006 Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas.
- Brugger, P. 1994 Educa o ou adestramento ambiental? Editora Argos, Letras Contempor neas. 3  Ed.
- Carvalho I.C.M. (2009) Educa o Ambiental: a forma o do sujeito ecológico. 4  ed. São Paulo: Cortez.
- Castillioni, K.P. 2016 Reduzir, Reutilizar e Reciclar – 3 R'S da Sustentabilidade. Disponível em: <<http://sustentabilidade.com/reduzir-reutilizar-e-reciclar-3-rs-da-sustentabilidade/>> Acesso em: 05 de maio de 2018.
- Cempre. 2018. Disponível em: < http://www.cempre.org.br/servicos_duvidas.php > Acesso em 19/07/2018.
- Chieko, A. 2016. 10 mulheres no comando de hotéis. Qual Viagem. Revista eletr nica. Disponível em: <**Error! Hyperlink reference not valid.**> Acesso em: 22 de abril de 2018.
- Chiavenato, I. 1999. Planejamento, recrutamento e sele o de pessoal. Como agregar talentos   Empresa. São Paulo: Atlas.
- DE Menezes e Gonçalves, U. (2013) Gestão da Inova o Tecnológica orientada para desenvolvimento sustentável: Uma Avalia o em Empresas Industriais do Setor Químico Brasileiro. Disserta o apresentada para obten o do título de Mestre- Universidade Federal de Santa Maria. São Paulo. <https://www.ufrgs.br/sustentabilidade/?p=233> Acesso em: 13 de setembro de 2018.
- Dencker, A.F.M. 2007. Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas. São Paulo: Futura.
- Eigenheer, E.M. (org.) – Coleta Seletiva de Lixo. Rio de Janeiro: In-Folio/UFF, 1998.
- Ferreti, E.R. Turismo e meio ambiente: uma abordagem integrada. São Paulo: Roca, 2002.
- Goeking, W. Qualifica o profissional e aumento de salários. São Paulo, 2018. <https://www.infomoney.com.br/carreira/educacao/noticia/7530400/qualificacao-profissional-pode-aumentar-salario-ate-revela-pesquisa-> Acessado em 11 de setembro de 2018.
- Globo, Extra. 2014. Pesquisa mostra cargos com os melhores salários no setor de hotelaria. Disponível em: <https://extra.globo.com/emprego/pesquisa-mostra-cargos-com-os-melhores-salarios-no-setor-de-hotelaria-14496486.html>: Acesso em: 22 de abril de 2018.
- Gonçalves, L. C. 2004 Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem. São Paulo: Aleph.
- Gil, A.C. 2002 Como elaborar projetos de pesquisa/Ant nio Carlos Gil. – 4  Ed. – São Paulo: Atlas.
- Hospedin, Blog. 2012 Como enfrentar a falta de mão de obra qualificada no setor hoteleiro. Disponível em: <<http://blog.hospedin.com/como-enfrentar-a-falta-de-mao-de-obra-qualificada-no-setor-hoteleiro/>> Acesso em: 22 de abril de 2018.
- Jacobi, P. 2006 Dilemas Socioambientais na Gestão Metropolitana: Do Risco   Busca Da Sustentabilidade Urbana in POLÍTICA & TRABALHO. Revista de Ciências Sociais, n.25, p. 115-134.
- Machado, L. ., Moraes R.A.J. e Silva, L.E.A. 2015. Proposta de produ o mais limpa voltada às práticas de ecodesign e logística

- reversa. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/esa/v20n1/1413-4152-esa-20-01-00029.pdf>> Acesso em: 20 de maio de 2018.
- Mandarino, A. 2000. Gestão de resíduos sólidos. Legislação e práticas no Distrito Federal. Dissertação de Mestrado. CDS. UnB. Brasília.
- Richardson, R.J. 1999. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas.
- Sema, Secretariade Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos. 2006. Kit Resíduos. Curitiba: Governo do Estado do Paraná.
- Silva Filho, A.R.A. 2008. Sistema de gestão ambiental como estratégia empresarial no ramo hoteleiro. Revista Produção. ISSN 1676 - 1901 / Vol. VIII/ Num. III.
- Silva, S.B. 2010. Os 3 R'S como ferramenta de gestão ambiental para os meios de hospedagem em Foz do Iguaçu. Foz do Iguaçu: Trabalho de Conclusão de Curso em Hotelaria, Unioeste.
- Seabra, A. A. 2002. Escolaridade, salários e empregabilidade: implicações no mercado de empregos do Rio de Janeiro. 58 f. Dissertação (Mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas/Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552005000400003- Acesso em 12 de setembro de 2018.
- Superbac, Blog. 2016. Gerenciamento de resíduos industriais como os 3R'S podem ser úteis? Disponível em: <<http://www.superbac.com.br/gerenciamento-de-residuos-industriais-como-os-3rs-podem-ser-uteis/>> Acesso em: 6 de maio de 2018.
- Viola, E. 1998. A globalização da política ambiental no Brasil, 1990-1998. Disponível em: <<http://lasa.international.pitt.edu/LASA98/Viola.pdf>> Acesso em: 15 de abril de 2018
