

## UM CASO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL NA HOTELARIA: UM HOTEL NA CIDADE DE FOZ DO IGUAÇU-PR

OLIVEIRA, Ana Cecília.<sup>1</sup>  
LUCATELLI, Gabriela.<sup>2</sup>  
PASINI, Andreia Helena.<sup>3</sup>

### RESUMO

A conscientização ambiental para a empresa faz com que seja necessário se integrar cada vez mais com os componentes ambientais para melhorar sua relação com os consumidores e governantes, e a responsabilidade Ambiental mostra a necessidade das empresas em adotarem práticas gerenciais adequadas às exigências da legislação e do mercado e a incorporação da variável ambiental dentro da gestão empresarial. Os impactos causados na natureza pelos seres humanos afetam diretamente as atividades hoteleiras, podendo causar sérios problemas, já que os recursos naturais e a qualidade de vida certamente fazem parte do conjunto atrativo do setor hoteleiro. Diante desses problemas, este trabalho tem o objetivo de analisar estratégias de Responsabilidade Ambiental aplicadas no Hotel Muffato, localizado em Foz do Iguaçu –PR, a fim de avaliar seu funcionamento, eficiência e eficácia, além de verificar a conscientização dos funcionários em relação á essas práticas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Responsabilidade Ambiental, Meio ambiente, Estratégia, Consciência, Preservação ambiental.

### 1. INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia criado após a revolução industrial, e o constante aumento populacional, a atividade humana passou a ocasionar impacto negativo ao meio ambiente. No âmbito empresarial, a responsabilidade das empresas com o meio ambiente se dá pela maneira de como as mesmas interagem com o meio no qual estão inseridas e realizam suas atividades. Assim, a gestão ambiental foi criada para alimentar a busca de melhoria da imagem e da melhor reputação perante a comunidade, que pontua a responsabilidade ambiental e social como fator de avaliação e indicação de preferência de investidores e consumidores, e faz com que haja vantagens competitivas, atingindo, conseqüentemente, um maior alcance de público.

A globalização impulsionou as organizações em relação as questões econômicas e ambiental, através da adoção de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA). Esse sistema mostra a necessidade das empresas em adotarem práticas gerenciais adequadas às exigências do mercado e da legislação, e a incorporação da variável ambiental dentro da gestão empresarial (SANTOS et al., 2006).

<sup>1</sup>Administradora pelo Centro Universitário Assis Gurgacz. E-mail: anaceciamuffato@gmail.com.

<sup>2</sup>Administradora pelo Centro Universitário Assis Gurgacz. E-mail: gabi.lucatelli@hotmail.com

Mestre em Desenvolvimento Regional e Agronegócio pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná. MBA em gestão empresarial. Especialista em Gestão e Docência na Educação a Distância. Professora do Centro Universitário da Fundação Assis Gurgacz, e da Faculdade Dom Bosco. E-mail: andreiahpasini@fag.edu.br.<sup>3</sup>



O turismo é considerada uma das principais atividades que contribui para o desenvolvimento socioeconômico e cultural de um país, estado e cidade, além de ser um dos setores que mais apresenta condições intrínsecas favoráveis à condições de sua atividade como o meio ambiente.

O ramo hoteleiro também tem se preocupado com a sustentabilidade ambiental, muitos hotéis e restaurantes estão inseridos em áreas de beleza natural, como na cidade de Foz do Iguaçu – PR, que abriga pontos turísticos, como as Cataratas do Iguaçu, pois os impactos causados na natureza pelos seres humanos afeta diretamente as atividades hoteleiras, podendo causar diversos problemas, já que os recursos naturais e a qualidade de vida certamente fazem parte do conjunto atrativo do setor hoteleiro.

Diante desses problemas, este trabalho tem o objetivo de analisar o funcionamento de uma empresa de hotelaria localizada na cidade de Foz do Iguaçu no Paraná e avaliar como esta procura encontrar medidas para inserir a responsabilidade ambiental dentro da mesma.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Este capítulo é de grande relevância para o artigo, pois abordará os conteúdos que serviram de base para a elaboração da pesquisa. Os assuntos abordados são: Sistemas de Gestão Ambiental Empresarial, a norma ISO 14001, indicando os seus objetivos em relação ao SGA, Processos Produtivos Ecologicamente Sustentáveis e o conceito dos 3R's na empresa.

### **2.1 SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL**

Um sistema de Gestão Ambiental é um sistema de administração empresarial com ênfase na sustentabilidade, que visa o uso de práticas e métodos administrativos e reduz ao máximo o impacto ambiental causado pelas atividades econômicas nos recursos da natureza. Portanto, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), corresponde a um conjunto inter-relacionado de políticas, práticas e procedimentos administrativos, técnicos e organizacionais de uma empresa que objetiva obter melhor desempenho ambiental, como também controlar e minimizar seus impactos ambientais. Desempenho Ambiental, consiste em resultados mensuráveis da gestão de aspectos ambientais dos produtos de uma organização, e de seus serviços e atividades (SOUZA; CAMPARE, 2014).

A gestão ambiental fez com que o setor industrial aumentasse sua atenção, e passasse a desenvolver e implantar sistemas de funcionamento de seus processos, de uma forma que



atendessem a demanda vinda de seus clientes e cumprissem com a legislação ambiental vigente. O Sistema de Gestão Ambiental cobra dos empresários as atitudes ambientalmente corretas na gestão de suas atividades que refletem diretamente em produtividade, qualidade e conseqüentemente melhores resultados econômico-financeiros (VIEIRA; WEBER, 1997).

Conforme Rodrigues (2007), Sistema de Gestão Ambiental (SGA) depende da auditoria para poder evoluir na perspectiva de melhoria contínua. O SGA inclui atividades de planejamento, estrutura organizacional, práticas, responsabilidades, processos, recursos e procedimentos para assim desenvolver, implementar, alcançar, analisar criteriosamente e manter a política ambiental.

O surgimento do SGA foi possível através dos consumidores que estão em busca de soluções para satisfazer seu anseio de transformar o mundo globalizado num mundo melhor.

As empresas, por sua vez, devem demonstrar sua preocupação com as comunidades a seu redor: comunidades de empregados, consumidores e parceiros de canal (KOTLER, 2010).

A gestão ambiental empresarial está diretamente voltada para organizações, e pode ser conceituada como um conjunto de programas, políticas e práticas administrativas e operacionais que visam o bem estar, saúde e a segurança das pessoas, além da proteção do meio ambiente através da minimização ou eliminação de danos e impactos ambientais causados pelo planejamento, implantação, e desativação de atividades ou empreendimentos, somando-se todas as etapas do ciclo de vida de um produto (SOUZA; CAMPARE, 2014).

O Sistema de Gestão Ambiental é importante para as empresas pois associa sua imagem á preservação ambiental, tornando seus produtos e serviços vistos, e com melhor imagem. As organizações que adotam este sistema, conseguem diminuir seus custos, evitando o desperdício e reutilizando materiais que anteriormente eram descartados, além de beneficiar seu relacionamento comercial com outras empresas que também adotam estes princípios (SOUZA; CAMPARE, 2014).

Souza e Campare (2014), afirmam que a implantação do Sistema de Gestão Ambiental na empresa é uma operação de forma estratégica em relação ao meio ambiente. A ação da organização não se limita ao risco, pois passa a perceber também as oportunidades, e neste sentido, o diferencial é o envolvimento da mesma como um todo, e a responsabilidade ambiental é observada em cada setor. Quando há integração das questões ambientais entre os setores da empresa, soluções criativas começam a surgir, e a empresa começa a detectar e aproveitar as oportunidades. Seja no reaproveitamento de rejeitos, substituição de insumos, eliminação de perdas, reciclagem, economia de energia, mudanças tecnológicas, etc.



De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2004), procedimentos comuns de gestão ambiental devem focar cinco itens na busca de melhor desempenho ambiental e de aspectos econômicos de uma companhia: Minimização do desperdício de água na produção; Minimização do desperdício de energia por unidade de produção; Minimização da geração de resíduos; Minimização da poluição; Minimização das perdas de matéria-prima por unidade de produção.

Assim, a gestão ambiental abrange o conceito de eco eficiência: produzir mais com o menor impacto ambiental possível, reduzindo o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos. É uma maneira encontrada para que as organizações evitem problemas com multas ambientais ou inadimplências, pois esta atenta a toda a legislação. Uma das grandes razões para a adoção da prática da gestão ambiental, são os ganhos financeiros envolvidos, pois se reduzem as perdas na cadeia produtiva, principalmente as perdas de matéria-prima (SEBRAE, 2004).

## 2.2 ISO 14001

A ISO 14001 é um documento base da série de padrões ISO 14000, que foi criada após o sucesso dos padrões de qualidade da série ISO 9000, sendo fundamental para os elementos mínimos de um SGA efetivo. Uma das orientações básicas para a elaboração da norma ISO 14001 é sua aplicabilidade a organizações de todos os tipos e portes, em variadas condições culturais, sociais e geográficas, a qual permitirá um aprimoramento contínuo dos processos, através do comprometimento de todos os níveis organizacionais, como forma de alcançar um equilíbrio entre proteção ambiental e necessidades socioeconômicas (SEIFFERT, 2010).

Para a implantação da ISO 14001, são necessárias cinco etapas que inclui: a solicitação do registro; revisão da documentação da SGA; uma revisão preliminar no local da documentação; uma auditoria de certificação e a determinação da certificação atual. A certificação pela ISO 14001, é um processo contínuo que começa com a certificação inicial e que continua com as auditorias de avaliação que são realizadas anualmente, para as conformidades de acordo com os padrões da ISO 14001. O enfoque das auditorias de certificações é verificar se o sistema de gestão ambiental da organização está cumprindo com as normas ou padrões legais da ISO 14001 (ALMEIDA, 2008).

Os benefícios da certificação interna são diversos, como: melhoria da eficiência das operações, resultando em maior retorno nos investimentos; disciplina organizacional; flexibilidade e reconhecimento na legislação; investimentos protegidos no SGA, entre outros. Os benefícios



externos são satisfação das necessidades contratuais; maximização da base de cliente e de mercado; maior competitividade; melhora a imagem em relação aos clientes, funcionários, investidores, fiscalização, comunidade local e outros (REIS, 1995).

O SGA, certificado pelo ISO 14001, possui elementos priorizados como: Dejetos Perigosos; Poluição da água, do ar, visual e sonora; Energia; Matéria Primas; e Fauna e Flora associadas à empresa. Nesse sentido, os princípios objetivos da SGA, também, certificado pelo ISO 14001 são: Melhorar o desempenho do sistema de gestão com a introdução de um novo ângulo crítico; Respeitar o direito ambiental; Controlar os custos dos dejetos; Controlar os riscos para a área; Ser diferente em relação à concorrência; Valorização da imagem da empresa, entre outros (SELFERT, 2008).

### 2.3 PROCESSOS PRODUTIVOS ECOLOGICAMENTE SUSTENTÁVEIS

Qualquer organização tem como objetivo obter o maior retorno possível sobre o capital investido, e assim, para que possam contribuir para a sustentabilidade, devem alterar seus processos produtivos quando houver necessidade para se tornarem ecologicamente sustentáveis (CORAL, 2002).

Para tanto, são utilizadas diversas ferramentas para estar á frente dos concorrentes, e obter maiores margens e fatias de mercado. Isto resulta na criação e construção de sistemas de produção que não causem impactos negativos, e que contribuam para a recuperação de áreas degradadas ou oferecimento de produtos e serviços que ajudam na melhoria da performance ambiental dos clientes e consumidores de uma indústria (CORAL, 2002).

Com isso, o gerenciamento de um processo, através de ferramentas de um Sistema de Gerenciamento Ambiental (SGA), possibilita grande aumento de produtividade e qualidade, além da satisfação das pessoas envolvidas diretamente no processo, pois aprendem que fazer melhor é sempre possível, e assim, percebem a evolução da qualidade de seus serviços. (VIEIRA; WEBER, 1997).

Segundo Becke (2003), investir no meio ambiente significa, para a organização, cuidar dos agentes que possibilitam a sua riqueza e aumento do patrimônio, e conseqüentemente, demonstrar sua razão de existir, servindo a sociedade visando a Responsabilidade Social.

As empresas sofrem grande pressão para melhorias ou mesmo mudanças, e de acordo com Kinlaw (1997), essas pressões correspondem às questões ambientais, podendo citar: (I) Observância



da lei: maiores quantidades e rigorosidade das leis e regulamentos. (II) Organizações ativistas ambientais: tem ocorrido aumentos desses grupos em níveis local, estadual, nacional e internacional. (III) Sociedades e associações: associações de classe e comércio estão iniciando programas que possam influenciar um comportamento organizacional voltado ao meio ambiente. (IV) Investidores: o desempenho ambiental das organizações e o potencial risco financeiro do fraco desempenho (multas, custos extras como de processos e despoluição) determinarão o quão benéfico serão suas ações para os investidores. (V) Consumidores: os consumidores buscam constantemente produtos e serviços que preservem o meio ambiente, além de estarem informados o suficiente para questionar as campanhas muitas vezes enganadoras de propaganda ambiental. (VI) Mercados globais: a concorrência internacional existe hoje no contexto de um enorme conjunto de leis ambientais que não mais permitirão que organizações de países desenvolvidos exportem sua poluição para países em desenvolvimento. (VII) Política global e organizações internacionais: uma ampla diversidade de fóruns e organizações internacionais exerce uma pressão direta sobre as nações, o que afeta diretamente o mundo empresarial. (VIII) Concorrência: a pressão colocada em todas as outras organizações, é fruto da concorrência e daquelas empresas que estão aderindo ao desempenho sustentável, minimizando seus resíduos e custos e encontrando novos segmentos de mercado.

Carvalho e Viana (1998), afirmam que o desenvolvimento sustentável apresenta três grandes dimensões principais: equilíbrio ecológico, crescimento econômico e equidade social, e em outras palavras, o desenvolvimento sustentável, e a preocupação com a gestão ambiental, equilibra as dimensões econômica, social e ambiental.

Maimon (1996), afirma que o desenvolvimento sustentável é mais do que um novo conceito, é um processo de mudança, onde a exploração de recursos, a orientação dos investimentos, os rumos do desenvolvimento ecológico e a mudança institucional devem levar em conta as necessidades das gerações futuras. A ênfase na ecologia está na origem do termo sustentável, que busca equilibrar os ritmos de extração, garantindo um mínimo de renovabilidade para o recurso. A ênfase no econômico gera a procura por estratégias que objetivam à sustentabilidade do sistema econômico. Já a ênfase no social busca a criação do atendimento às necessidades básicas, melhoria do nível de instrução, diminua diferenças sociais, etc.

A gestão ambiental costuma ser sinônimo de alteração de comportamento no que se refere ao meio ambiente, em relação a responsabilidade e consciência, indo além do ambiente da empresa, mostrando-se uma ferramenta de inovação tecnológica. O sistema de gestão ambiental adotado por



cada organização pode ocasionar uma mudança cultural, como também maximizar a competitividade da empresa no mercado, ocasionando mudanças na maneira de agir e trabalhar da organização e, na grande maioria dos casos, acarretando uma participação maior e também mais efetiva frente a concorrência (ALMEIDA, 2008).

## 2.4 CONCEITO DOS 3R'S

A gestão sustentável dos resíduos sólidos possui como referência o princípio dos 3R's, ou seja, redução (uso de matéria prima e energia e minimização das fontes geradoras), reutilização direta dos produtos, e reciclagem de materiais. A hierarquia dos 3R's segue o princípio de que evitar a geração de lixo causa um impacto menor do que a reciclar os materiais após seu uso e descarte (ROBLES JUNIOR e BONELLI, 2006).

A definição do conceito dos 3Rs são: Reduzir, no sentido de minimizar a quantidade de lixo produzido, diminuindo o desperdício e consumindo somente o necessário, sem exageros; Reutilizar, encontrando nova utilidade a materiais que na maioria das vezes são considerados inúteis e jogados no lixo, e Reciclar, no sentido de dar “nova vida” a materiais a partir da reutilização de sua matéria-prima para a fabricação de novos produtos (SILVA et al, 2004).

No Sistema de Gestão Ambiental o conceito dos 3R's (Reduzir, Reutilizar e Reciclar) é difundido devido aos cuidados ambientais. Pode-se assim, nesse contexto, definir: Reduzir: adotar hábitos de consumo conscientes, adquirir o que for realmente necessário e evitar desperdícios (de produtos, de embalagem, de água, de energia, de tempo e etc.); Reutilizar: reaproveitar algo, utilizando para outros fins antes do descarte final. Este recurso prolonga o ciclo de vida de produtos e recursos, além de diminuir custos de substituição, e; Reciclar: o último “R”, não por acaso, deve ser a opção realizada somente depois de Reduzir e Reutilizar. O descarte correto garante que resíduos antes considerados inúteis, possam virar matéria prima (ROBLES JUNIOR e BONELLI, 2006).

## 2.5 GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO

O setor hoteleiro não causa grandes problemas de poluição nem consome grandes quantidades de recursos não renováveis. As atividades que fazem parte desse segmento são constituídas por inúmeras pequenas operadoras que consomem relativamente pouca energia, água, alimentos, papeis



e outros recursos químicos, no entanto, se somadas todas as operadoras do segmento, elas podem desenvolver um relativo potencial danoso ao meio ambiente (CAGNA, 2000).

Neste sentido, a expansão do setor fez com que a preocupação em relação aos impactos causados ao meio ambiente também aumentassem. Mesmo que o segmento não tenha o histórico de degradação ambiental, os dados que são causados pelas diversas unidades somadas podem representar uma ameaça à natureza (SANTOS, SOUZA, BARBOSA, 2006).

O desenvolvimento do setor hoteleiro nos destinos turísticos está atrelado a disponibilidade dos recursos naturais, sendo que esses recursos são os responsáveis pela escolha dos destinos (SANTOS; SOUZA; BARBOSA, 2006, apud, BOHDANOWICZ, 2005).

Segundo Cagna (2000), grande parte das organizações do setor de hotelaria está inserindo práticas ambientalmente responsáveis em suas atividades, pois se entende que os recursos do meio ambiente são elementos de grande importância para a sua conservação e sobrevivência. Os motivos específicos pelos quais o segmento hoteleiro vem se preocupando com os impactos do setor no meio ambiente, são, dentre outros a redução de custos e a qualidade ambiental do destino turístico como pré-requisito para turistas (SANTOS; SOUZA; BARBOSA, 2006).

Existem vantagens para a rede hoteleira em utilizar as práticas ambientais, que podem ser: oportunidades de redução de consumo, e assim a possibilidade de redução dos custos dos hotéis; a preferência dos hóspedes que buscam informações em relação aos requisitos de responsabilidade ambiental no momento de escolher onde irão se hospedar; a melhoria da imagem da empresa diante dos clientes, funcionários e demais stakeholders, e a garantia de um ambiente seguro e saudável de trabalho; solução de problemas ambientais globais e regionais, a redução do consumo de água, de energia entre outros (SANTOS; SOUZA; BARBOSA, 2006).

Dessa forma, o setor hoteleiro está buscando inserir o gerenciamento ambiental nos negócios, pois eles se utilizam de recursos naturais, energia, água e outros materiais que estão sob ameaça crescente (GONÇALVES, 2004).

O Sistema de Gestão Ambiental deve ser tratado como uma maneira de organizar as ações ambientais de forma inteligente, fornecendo um sistema eficiente para alcançar seus objetivos, sendo também adaptável a mudanças, tornando prioridade a melhoria das ações ambientais das organizações, permitindo também que a preocupação receba atenção em todos os níveis de tomadas de decisão da empresa.

De acordo com Layrargues (2000), o motivo pelo qual empresas mudaram seu posicionamento foi o fato de enxergarem oportunidades de negócio ao inserir o meio ambiente no





meio empresarial. A definição de uma política ambiental é um fator importante para as empresas que desejam demonstrar sua responsabilidade ambiental ou ecológica. Para Barbieri (2004), a política ambiental é um documento no qual a organização informa os princípios e as intenções de seu desempenho global, para então, estruturar-se para ação e definir metas e objetivos ambientais.

Além da preocupação com a gestão ambiental, se preocupar com responsabilidade social é de grande valia para a empresa, visto que é uma maneira de conduzir os negócios da organização de tal forma que a torna parceira e responsável pelo desenvolvimento social. A organização socialmente responsável é a aquela com capacidade de integrar os interesses de diferentes partes, como dos funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, acionistas, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente ao incorporá-los no funcionamento de suas atividades, a fim de atender as demandas de todos (ETHOS, 2002).

Para Melo Neto e Froes (1999), a definição de responsabilidade social está relacionado ao comprometimento dos empresários em adotar um comportamento visando a ética, e contribuir para o desenvolvimento econômico, a busca pela qualidade de vida de seus empregados, fornecedores e colaboradores, e também de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo. Ampliam, ainda, este conceito para um compromisso com o desenvolvimento comunitário, monitoração e avaliação de desempenho e direito dos consumidores e funcionários.

Valores e princípios éticos formam a base da cultura de uma organização, orientando sua conduta e fundamentando sua missão social. A noção de responsabilidade social empresarial decorre da compreensão de que a ação das empresas deve, necessariamente, ser benéfico para seus parceiros e para a sociedade, promover a realização profissional dos colaboradores e empregados, e para o meio ambiente, além de retorno para os investidores. (MELO NETO; FRÓES, 1999).

### 3. METODOLOGIA

Para atingir o objetivo proposto pelo estudo, que foi o de analisar a responsabilidade ambiental na hotelaria, especificamente em um hotel na Cidade de Foz do Iguaçu – PR, utilizou-se os métodos de pesquisa do tipo descritiva, bibliográfica, documental e de campo, sendo desenvolvida através de um estudo de caso no H. M. na Cidade de Foz do Iguaçu – PR, com coleta de dados primários e secundários.

A pesquisa se caracteriza como bibliográfica porque compartilha a ideia de que a pesquisa descritiva descreve as características de determinadas populações, utilizando técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2008).

A pesquisa foi realizada através do levantamento das características apresentada na empresa, envolvendo técnicas de coletas de dados através de questionários fechados para os funcionários, questionários abertos para a gestora, e também entrevistas. A grande contribuição das pesquisas descritivas é proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida.

Conforme Yin (2001), o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análises de dados. Sendo assim, a presente pesquisa permite que se reproduza os questionamentos e as possibilidades de um contexto empresarial que dispara a necessidade de uma tomada de decisão.

Compreende-se por pesquisa bibliográfica o ato de fichar, relacionar, referenciar, ler, arquivar, fazer resumo com assuntos relacionados com a pesquisa em questão. Gil (2008) defende o conceito de pesquisa bibliográfica como uma pesquisa desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de artigos e livros científicos. Portanto o presente trabalho, que visa defender o conteúdo apresentado através de bibliografias, utiliza esse modo de pesquisa como metodologia. No caso de pesquisa documental, o autor Gunther (2006), define “a análise de documentos é a variante mais antiga para realizar pesquisa, especialmente no que diz respeito a revisão de literatura”.

Os dados secundários foram pesquisados através de livros, revistas, artigos, dissertações, documentos cedidos pelo hotel (como quantidade de hospedes, gastos, custos, despesas, reformas, etc.) em estudo. Já os dados primários foram coletados em momentos distintos, através da entrevista com a gestora e proprietária da empresa, questionários aplicados aos funcionários.

## **4. ANÁLISES E DISCUSSÕES**

### **4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS**

Inicialmente será apresentado o perfil dos funcionários que participaram da pesquisa. A distribuição de gêneros na empresa está representada por 27 (vinte e sete) colaboradores do sexo feminino, e 18 (dezoito) colaboradores do sexo masculino.

Em relação a escolaridade, observou-se através das respostas que apenas três funcionários tem ensino superior completo, e que outros dois funcionários estão cursando a faculdade. Existem dezesseis funcionários que tem o ensino médio completo e seis que estão completando o ensino médio, cinco que apresentam ensino fundamental incompleto, e treze que apresentam o ensino fundamental completo. Neste sentido, observa-se que cinco funcionários ou tem ensino superior completo, ou está cursando, no entanto, trinta e cinco deles têm ou fundamental completo, completando ou ensino médio completo. A baixa escolaridade dos outros cinco funcionários pode estar relacionada ao fato de que algumas funções na empresa em estudo não precisam obrigatoriamente de um alto grau de instrução.

Em relação à idade, observa-se que 22 (vinte e dois) funcionários possuem idade entre 26-35 anos, depois, 16 (dezesseis) de 36-45 anos. Os funcionários mais novos (18-25 anos) são representados por 5 (cinco) colaboradores, e os funcionários mais velhos, somam 2 (dois).

Nesse sentido, apresenta-se na Tabela 1, a pesquisa realizada com os funcionários da empresa M. em relação a opinião dos mesmos, com a gestão da empresa.

Tabela 1: pesquisa com os funcionários da empresa

Questionários	SIM	NÃO %	TALVEZ
Os gestores ou 'os donos' da empresa proporciona boas condições de serviços de trabalho?	41	2	2
Os gestores ou 'os donos' da empresa e os funcionários tem uma boa convivência no ambiente trabalho?	37	3	5
Possui estrutura de governança para sustentabilidade (por exemplo: comitê ou diretoria de sustentabilidade)?	27	4	14
Inclui o tema sustentabilidade nas políticas corporativas da empresa?	41	1	3
O planejamento estratégico da empresa leva em consideração a sustentabilidade?	41	1	3
A empresa publica relatório de sustentabilidade, balanço social ou documento similar para divulgar seu desempenho social, ambiental e econômico?	31	2	10
A empresa participa do processo do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa?	2	3	40
A empresa faz pesquisa de satisfação e possui programa de melhoria para retenção de clientes?	43	0	2
Possui programa e tem aumentado investimento para fornecimento de serviços com menor impacto socioambiental?	38	0	7
Possui programa estruturado para promover a saúde e segurança dos colaboradores?	36	1	8
Possui iniciativas para desenvolvimento da comunidade local?	16	3	26

Fonte: Dados da pesquisa (2016).



Segunda a pesquisa realizada, os funcionários estão satisfeitos com as condições de serviço, contando com convivência entre os colaboradores e gestores, a sustentabilidade social, ambiental, social e econômico fornecida pela empresa. Os funcionários afirmaram que a empresa possui programas para menor impacto ambiental, e estrutura para promover a saúde e segurança, entre outras. Os colaboradores também possuem consciência da importância dos cuidados em relação ao meio ambiente, além de compreenderem quais atitudes podem tomar para contribuir com a empresa, e possuem espaço e liberdade para oferecerem sugestões de melhorias aos seus gestores. Em alguns itens da pesquisa, como onde se pergunta aos colaboradores se a empresa participa do ISE da BM&FBovespa, observou-se dúvidas dos mesmos, por não saberem do que se trata. Assim, percebe-se que há uma maior compreensão dos mesmos quando a conversa é feita através de palavras simples do cotidiano, que permitem mais fácil entendimento.

#### 4.2 PERFIL DA GESTORA E DA EMPRESA

O Hotel está no mercado a 28 (vinte e oito anos), e possui uma média de 2625 (dois mil seiscentos e vinte e cinco) clientes mensais, e atende todo tipo de público, como executivos que vem a trabalho para a cidade, grupos e excursões (brasileiros e de outros países), e famílias que vem a cidade para passeio.

Para que as organizações possam contribuir para a sustentabilidade, devem promover modificação em seus processos produtivos quando houver necessidade, para que se tornem ecologicamente sustentáveis (CORAL 2002). O fato que diferencia eco desenvolvimento e desenvolvimento sustentável reside a favor deste último quanto à sua dimensão, tanto em relação ao questionamento dos problemas ambientais como as reações e soluções formuladas pela sociedade. Num sentido amplo, a sustentabilidade leva à necessária redefinição das relações sociedades humanas/natureza, ou seja, uma mudança no processo civilizatório, introduzindo o desafio de tornar o conceito em ação (OLIVEIRA FILHO, 2004).

Sendo assim, esse artigo apresenta alguns apontamentos que foram identificados na visita ao estabelecimento, com a observação direta e com a entrevista realizada com os funcionários e gestores.

A proprietária do hotel R. M. de 45 anos, nascida na cidade de Foz do Iguaçu, iniciou aos seus 16 anos participação ativa nas empresas da família, onde ajudou seus pais e tio a abrir o primeiro mercado da rede S. M. Alguns anos depois, assumiu o departamento financeiro de toda a



rede na cidade de Londrina, aonde residiu por 4 anos, até que se mudou para a cidade de Cascavel, junto com a transferência de cidade deste setor, ficando na mesma por 9 anos. No ano de 2008 assumiu a diretoria do M. Hotel, estando a frente de toda a parte administrativa do mesmo, gerenciando diretamente todos os seus setores e colaboradores.

Segundo ela, o hotel deve ser imaginado como uma grande casa, onde as pessoas moram temporariamente. “A casa assim como o hotel, nunca dormem, pois todas as horas do dia estão em funcionamento”. Assim, segundo ela, é necessário estar atento á todos os detalhes da organização, e a todos os setores que existem na mesma.

Quando questionada em relação a problemas que são encontrados no hotel, ela cita que como o hotel já possui 28 (vinte e oito) anos de existência, é necessário sempre recorrer a reformas, e ainda a mudanças que podem auxiliar a redução de impactos nas atividades do hotel. A água é um bem precioso cuja importância nem sempre é respeitada. Pequenos vazamentos, e alguns exageros nas práticas cotidianas na limpeza são preocupantes segundo ela. Por isso, a escolha certa dos equipamentos é fundamental.

Neste sentido, a empresa tem constantemente verificado através de técnicos os vazamentos, tanto os que são visíveis quanto os invisíveis, e, além disso, fez a instalação do hidrômetro para controlar o consumo de água.

Neste ano, foram ajustadas algumas válvulas dos vasos sanitários, e outras foram substituídas, pois elas apresentavam problemas que acabam utilizando mais água do que o necessário.

Outra medida adotada recentemente foi à extinção da utilização da mangueira para a limpeza. Foi observado que na limpeza principalmente de calçadas, era utilizada uma quantidade de água muito grande, e que não era necessário. Assim segundo ela: “a limpeza da calçada passou a ser realizada em etapas, inicialmente é utilizada uma vassoura para limpar as folhas e outras sujeiras, depois é realizada a limpeza com o balde e com pano, só é utilizada a mangueira se não tiver escolha”. Além disso, foi instalado um sistema de captação de água neste ano, que auxiliará na lavagem das calçadas, para regar as plantas e ainda que poderá ser utilizada em outras atividades do hotel. Ainda relatou que o hotel aderiu a reutilização da água usada após lavagem de roupas e toalhas, que eram jogadas fora, e agora, usa-se esta mesma água para outros fins. Segundo ela, o consumo de água de forma racional é um desafio em qualquer setor da economia, pois ela é indispensável para todo o ser vivo.



A gestora também relatou que, além da utilização da água em grande quantidade, existe uma produção grande de lixo. Em 2012, a geração de lixo por habitante chegou à casa dos 383 quilos anuais, o que representou quase 64 milhões de toneladas de resíduos gerados no país durante o ano passado (ABRELPE, 2013). Assim, calcula-se que uma pessoa pode produzir em média um quilo de lixo por dia. Neste sentido, e pensando na média diária de hóspedes do hotel, que é de 90 pessoas, a preocupação relatada é alta. Na área comum do hotel foram colocadas lixeiras para a separação do lixo reciclado dos demais. Nos quartos, ainda não foi possível realizar essa mudança, mas sempre que possível, os funcionários realizam a separação do lixo. Ainda nas áreas em que os funcionários estão trabalhando, a separação do lixo se tornou obrigatória. Segundo ela, foram realizados pequenos treinamentos e instruções para que os funcionários pudessem realizar essa separação, como forma de incentivar que isso seja realizado no local de trabalho e em suas residências.

Ainda, nesses treinamentos foi solicitado aos funcionários que reduzam ao máximo a impressão e utilização de papel, para que o hotel reduza a quantidade de produção de lixo diária. Foram treinados para que enviem a nota fiscal para os clientes por e-mail e evitem imprimi-la, a não ser para os clientes que fazem questão de levar a nota fiscal impressa. De fato que com a reciclagem de papel deixa-se de cortar árvores: calcula-se que para cada 1 tonelada de aparas (papéis cortados usados na reciclagem) deixa-se de cortar de 15 a 20 árvores.

A empresa, segundo ela, busca ainda a redução da utilização da energia. Para R.: “tanto quanto qualquer outro recurso natural, a energia deve ser utilizada com inteligência e moderação”. A redução do consumo de energia traz grande economia, evitando gastos desnecessários à empresa. Por isso, um plano eficiente de gestão de energia é fundamental e leva em consideração cada tipo de material que consome energia dentro de uma empresa, como equipamentos elétricos, iluminação e ar condicionado. Nesse sentido, para ela, estimular os funcionários a apagarem as lâmpadas ao saírem de um recinto por mais de 15 minutos é fundamental. Por isso, a empresa tem investido na instalação de sensores de presença em locais que não sejam utilizados com frequência. “Nos corredores, as lâmpadas acendem somente quando há pessoas, graças aos sensores”. E as lâmpadas que são compradas agora são as que possuem tecnologia de LED, que consomem menos energia. Ainda, estão sendo realizadas mudanças nos circuitos elétricos (interruptores), sendo que o sistema vem sendo dividido para permitir que possa acontecer o desligamento de lâmpadas de uma parte, e manter uma parte delas ligada.



Uma lâmpada econômica tem 15 watts, oito mil horas de vida. A lâmpada comum de 60 watts tem mil horas de vida. Já a lâmpada de LED, possui, apenas 11 watts, porém 30 mil horas de vida, fato que torna possível uma geração de até 80% de economia na conta de luz. Outro benefício de uma lâmpada de LED é que estas não geram contaminação do solo em seu descarte e o aço ou alumínio de sua estrutura podem ser reciclados. Outro fator importante é o tempo de vida útil, e o LED pode durar até 25 vezes mais do que uma lâmpada convencional, o que significa uma média de 14 anos sem troca.

As áreas comuns do hotel têm iluminação e a ventilação natural, o que auxilia na redução da utilização de energia elétrica durante o dia. Ainda que seja uma novidade no hotel, os hóspedes têm recebido informativos sobre a responsabilidade ambiental da empresa. Neste sentido, a economia na utilização da energia é relevante para a economia do hotel e para o meio ambiente.

A gestora ainda considera de grande importância realizar e utilizar as máquinas nas condições adequadas, por isso a manutenção regular delas deve ser realizada. Ela relata que a manutenção economiza energia, pois as condições inadequadas gastam mais energia e ainda podem provocar acidentes. O hotel está se adequando ainda em relação a utilização do ar condicionado pelos hóspedes e instalando sistemas inteligentes nos quartos, que são acionados quando os hóspedes abrem a janela e utilizam o ar condicionado ao mesmo tempo. “Não queremos acabar com a comodidade do nosso hóspede, mas apenas reduzir o gasto dele com energia, como forma de cuidar do meio ambiente, e hoje um sistema inteligente permite que o ar condicionado seja desligado quando a janela é aberta”. A empresa optou por deixar apenas uma “ala preparada” para receber os hóspedes, nas outras, os frigobares ficam desligados para a economia de energia e somente serão acionados, caso a “ala preparada” tenha sido totalmente ocupada.

Considerando que a cidade onde o hotel está inserido é turística, a gestora relata que os turistas do hotel tem sido transportados em vans ou quando existe mais demanda em pequenos ônibus, buscando assim, reduzir a emissão de poluentes para o meio ambiente, e proporcionando da mesma forma, o passeio dos turistas pela cidade.

Depois que as iniciativas de responsabilidade ambiental começaram a ser implantadas no hotel, segundo a gestora, observou-se que os funcionários passaram a dar ideias para auxiliar na redução desses impactos. Como por exemplo, eles indicaram que alguns eletrodomésticos ficavam expostos ao sol, e que isso poderia causar um aquecimento e uma utilização maior de energia para manter a temperatura, por esse motivo, as geladeiras e freezers da cozinha foram trocados de lugar e



o layout da cozinha reformulado. “Os funcionários são os meus aliados na busca de cuidar do meio ambiente”, relatou ela.

Duas iniciativas foram realizadas no início de 2016, que foram o descarte correto de óleo velho e a adoção de canecas para cada funcionário. O descarte de óleo está sendo realizado em garrafas Pets, que são acondicionadas em local apropriado e enviado para descarte. E as canecas foram compradas para cada funcionário para que se evite a utilização de copos descartáveis durante o dia a dia de trabalho.

A gestora relatou que vem implementado e estudando ideias de grandes redes para melhorar o atendimento e ainda a redução de impactos ambientais que podem ser causados. Segundo ela, existem redes que dão desconto para os hóspedes que não utilizam do serviço de governanta todos os dias. Ela relatou que a troca de lençóis e toalhas gera um gasto elevado de água e de recursos, e que se o cliente entender dessa forma, receberá desconto com a redução na utilização desse serviço. “Conheço uma rede de hotéis, a Sheraton, que oferece um voucher de \$10,00 a cada dia que o hospede dispensa o serviço da governanta, estou pensando em implantar isso aqui”.

Outra medida implantada foi a substituição das chaves dos quartos pelos cartões magnéticos, o que permite que as luzes do quarto fiquem ligadas apenas quando o hóspede está no quarto, e desligada após a retirada do cartão. Apesar de não ser uma inovação, o hotel em estudo já está no mercado a 28 (vinte e oito) anos, e as adequações foram acontecendo conforme a necessidade e a condição de investimento por parte dos proprietários.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a responsabilidade ambiental na hotelaria, com objeto de estudo um hotel situado na Cidade de Foz do Iguaçu – Pr. Neste sentido, apesar do setor hoteleiro não causar grandes problemas de poluição nem consumir grandes quantidades de recursos não renováveis, é necessário um cuidado especial com os recursos que são utilizados por ele.

Assim, observa-se que o hotel em estudo vem buscando se adequar para reduzir os impactos que o hotel gera ao meio ambiente, buscando treinar os funcionários e gerenciar as melhores práticas.

Entretanto, observa-se que existe a necessidade de que essas ações sejam realizadas de forma constante e que possuam planos para que os funcionários compreendam o que a empresa





precisa de cada um deles. Observa-se que, simples atitudes podem fazer a diferença, e que os investimentos podem ser realizados sem demanda de tantos recursos.

A sociedade precisa que os administradores tenham uma nova postura ao exercerem sua profissão. Uma postura mais baseada em valores humanitários, que promova o desenvolvimento de lideranças verdadeiramente legítimas e que consiga unir as pessoas em prol de objetivos que visem ao benefício de toda a sociedade.

Portanto, observou-se através da pesquisa, que há muitos donos de empresas que fecham seus olhos para os erros da mesma, e possuem grande resistência para mudanças, porém, muitas vezes, o que falta é alguém de fora mostrar a eles como pequenas mudanças podem se tornar grandes atitudes.

Assim, o presente trabalho apresentou as alternativas que são utilizadas em um hotel da cidade de Foz do Iguaçu para se tornar sustentável, visando economia financeira, e consequentemente diminuição de impacto ambiental. Através dele, é possível enxergar como pequenas atitudes realizadas em residências, empresas, ou qualquer outro ambiente, podem trazer grandes resultados, e que para isso, não são precisos muitos recursos, ou ações que exigem muito trabalho, pesquisas e investimentos, e que cada um pode fazer sua parte diariamente. É possível perceber também, que os gestores de empresas devem buscar constante conscientização de seus colaboradores, pois assim, se tornam aliados na busca e na realização de ações benéficas à toda sociedade, ao meio ambiente e também às gerações futuras.

## REFERÊNCIAS

ABRELPE. Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais. **Orçamentos Panorama**. 2012. Disponível em: [http://www.abrelpe.org.br/noticias\\_detalhe.cfm?NoticiasID=1420](http://www.abrelpe.org.br/noticias_detalhe.cfm?NoticiasID=1420). Acesso em 4 de agosto de 2013.

ALMEIDA, J. R. **Normalização, Certificação e Auditoria Ambiental**. Rio de Janeiro. 2008.

BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: 2004.

BECKE, V. L. Auditorias ambientais: teoria e prática em evolução. **Revista do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: n. 112, p. 31-49, maio de 2003.

BOHDANOWICZ, P. **European Hoteliers' Environmental Attitudes**. Cornell and Restaurant Administration Quarterly. V. 46, N. 2, May/2005.

CAGNA, C. E. **O que é SGA e qual a importância de implementá-lo em sua empresa.** Disponível em: <http://ecohospedagem.com/o-que-e-um-sga-e-qual-a-importancia-de-implementa-lo-em-sua-empresa/>. Acesso em 28 de agosto de 2016.

CARVALHO, O.; VIANA, O. Ecodesenvolvimento e equilíbrio ecológico: algumas considerações sobre o Estado do Ceará. **Revista Econômica do Nordeste**. Fortaleza, v. 29, n. 2, abr./jun. 1998.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CORAL, E. **Modelo de planejamento estratégico para a sustentabilidade empresarial**. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis – SC, 2002.

DE BURGOS, J. et al. **Planning and Control of Environmental Performance in Hotels**. **Journal of Sustainable Tourism**. V. 10, n. 3. Clevedon (UK): Channel View Publications, 2002.

GIL, A. C.; **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUNTHER, H. **Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa**: Esta é a questão? *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. Vol. 22, n. 2. P 201-210. Brasília – DF. 2006.

IHEI-International Hotels Environment Initiative. **Environmental Management for hotels- The industry guide to best practice**. Oxford: Butterworth-Heinemann. 1994.

INSTITUTO ETHOS. **Rede Ethos de Jornalismo**. Publicação do Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social. São Paulo, 2002.

KINLAW, D. C. **Empresa competitiva e ecológica**. São Paulo. Makron Books do Brasil, 1997.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. **Marketing 3.0**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LAYARGUES, P. P. Sistemas de Gerenciamento Ambiental, Tecnologia Limpa e Consumidor Verde: a delicada relação empresa-meio ambiente no ecocapitalismo. *RAE - Revista de Administração de Empresas*. V.40, n.2. 2000.

MAIMON, D. Passaporte Verde: **Gestão Ambiental e Competitividade**. Rio de Janeiro: *Qualitymark*, 1996.

MELO Neto, F. P.; FROES, C. **Responsabilidade social e cidadania empresarial**: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

OLIVEIRA FILHO, J. **Gestão ambiental e sustentabilidade; um novo paradigma econômico para as organizações modernas**. DOMUS Online. Salvador, v. 1, n. 1, p. 92-113. 2004.

REIS, M. J. L. ISO 14000: **Gerenciamento Ambiental**: um Novo Desafio para a sua Competitividade. Rio de Janeiro: Qualitmark, 1995.

ROBLES JUNIOR, A.; BONELLI, V. V. **Gestão da qualidade e do meio ambiente: enfoque econômico, financeiro e patrimonial.** São Paulo: Atlas, 2006.

RODRIGUES, W. C. **Auditoria e Certificação Ambiental Sistema de Gestão Ambiental.** Disponível em: [http://www.ebras.bio.br/autor/aulas/auditoria\\_certificacao\\_parte\\_1.pdf](http://www.ebras.bio.br/autor/aulas/auditoria_certificacao_parte_1.pdf). 2007. Acesso em 01 de setembro de 2016.

SANTOS, C. B. N.; SOUZA, M. T.S.; BARBOSA, R. J.; **Gestão Ambiental em empreendimento hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de Casos Múltiplos. II SEGeT-Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia.** Resende – RJ, p. 12, 2006.

SCHIFFMAN, L. G; KANUK, L. L. **Comportamento do Consumidor.** 6ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

SEIFFERT, M. E. B. **ISO 14001 Sistemas de Gestão Ambiental: implantação objetiva e econômica.** 3ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SILVA, J.; GOMES, A.; DINIZ, L.; CATÃO, M. REDUZIR, REUTILIZAR E RECICLAR - Proposta de Educação Ambiental para o Brejo Paraibano. **Congresso Brasileiro de Extensão Universitária,** Belo Horizonte, 2004.

SOUZA, G. C.; CAMPARE, R. Sistema de Gestão Ambiental (SGA – uma abordagem sobre os aspectos desse importante instrumento administrativo. **Revista Inter Atividade,** Andradina – SP, ed. Especial, 1 semestre, p. 133 – 139. 2014.

VIEIRA, P. F.; WEBER, J. **Gestão de Recursos Naturais Renováveis e Desenvolvimento.** São Paulo: Cortez 1997.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2ed. Porto Alegre. Editora: Bookman, 2001.