

Universidade Federal de Santa Catarina
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Taciana Raquel Bazzan Fengler

MODELO DE GESTÃO AMBIENTAL NA ATIVIDADE HOTELEIRA

Dissertação de Mestrado

Florianópolis

2002

Taciana Raquel Bazzan Fengler

MODELO DE GESTÃO AMBIENTAL NA ATIVIDADE HOTELEIRA

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção da
Universidade Federal de Santa Catarina
como requisito parcial para a obtenção
do grau de Mestre em
Engenharia de Produção

Orientadora: Prof^a. Sandra Sulamita Nahas Baasch, Dr^a.

Florianópolis
2002

Taciana Raquel Bazzan Fengler

MODELO DE GESTÃO AMBIENTAL NA ATIVIDADE HOTELEIRA.

Esta dissertação foi julgada e aprovada para obtenção do grau de **Mestre em Engenharia de Produção no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção** da
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 20 de dezembro de 2002.

Prof. Edson Pacheco Paladini, Dr.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Álvaro G. Rojas Lezana, Dr.

Profª . Sandra Sulamita Nahas Baasch, Drª .
Orientadora

Profª . Edis Mafra Lapolli, Drª .

Agradecimentos

Inicialmente, gostaria de agradecer a Deus, pela minha conquista,
pois a Ele é que pertence minha vida.

Agradeço aos meus pais,
pelo constante incentivo.

Ao meu marido Guilherme,
meu primeiro e maior incentivador neste desafio.

Agradeço à Professora Dr^a Sandra Sulamita,
por aceitar a orientação.

Aos Professores Álvaro G. Rojas Lezana e Édis Mafra Lapolli,
por aceitarem o convite para compor à Comissão Examinadora desta Dissertação.

Agradeço ao Professor Dr. Osmar Possamai,
pelos incansáveis esforços e atenção.

Ao Professor Dr. Ademar Galelli, da Universidade de Caxias do Sul,
pela presteza, dedicação e esforços dispensados.

A Secretaria de Pós-Graduação e Pesquisa
da Universidade de Caxias do Sul.

À Professora Dr^a Ruth M. Fricke, do Departamento de Estatística da UNIJUÍ,
pelas orientações em estatística.

A Tristão Cavalcante,
pela gentileza de sugestões bibliográficas.

À Joseane, que sempre nos ajudou com informações e
sanando dúvidas no decorrer do curso.

A todos os colegas, em especial, à Marlene e à Carin, minhas parceiras de viagem,
pela amizade e companheirismo.

E a todas as pessoas que participaram nesta construção
de conhecimento e aprendizagem, meus sinceros agradecimentos.

“INSIDE ME

*Dentro em mim existe alguém
Do fundo da sua caverna me olha e*

Pergunta:

– O que desejas?

Se respondo:

– Não sei...,

Se entristece e se apequena.

Se respondo:

– Não posso...,

Chora e se encolhe.

Se respondo:

– Eu busco...,

– Sorri, se liberta e caminha comigo.”

(LEONHARDT, Dalva Rigon.
Psicologia para leigo, 2001.)

Este trabalho é dedicado às pessoas que, assim
como eu, buscam alcançar seus objetivos!

RESUMO

FENGLER, Taciana Raquel Bazzan. **Modelo de Gestão Ambiental na Atividade Hoteleira**. 2002. 151f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

Este trabalho apresenta uma proposta cujo objetivo principal é desenvolver um modelo para implantação de um processo de gestão ambiental na atividade hoteleira a partir de um estudo de caso. Utiliza-se como base de fundamentação teórica alguns modelos de sistemas de gestão ambiental como a Norma ISO 14001, o Modelo de Winter, os Planos de Ação de Backer, dentre outros, necessários para elaboração do estudo. Descreve-se o surgimento e o crescimento do setor hoteleiro no mundo e a sua atual situação frente às questões ambientais. O método de pesquisa utilizado baseia-se na pesquisa bibliográfica, no estudo de caso, na amostragem e na coleta de dados, permitindo assim a elaboração de um modelo de gestão ambiental para hotelaria. Sugerem-se ações que poderão trazer melhorias na qualidade ambiental de hotéis que possuam características semelhantes às do estudo de caso. Este modelo possui alguns princípios e fases que, a partir da sua aplicação prática, permitirão demonstrar a viabilidade e a comprovação das melhorias, bem como a validade da proposta.

Palavras chave: gestão ambiental, hotelaria, modelo.

ABSTRACT

FENGLER, Taciana Raquel Bazzan. **Model of Environmental Management in the Hotel Activity**. 2002. 151f. Dissertation (Master degree in Engineering Production) Post-Graduation in Engineering of Production Program, UFSC, Florianópolis.

This work presents a proposal whose main goal is to develop a model for the implementation of a process of environmental management in the hotel activity from a case study. Some models of environmental management systems such as ISO 14001, the Model of Winter, the Action Plans of Baker, among others, necessary for the elaboration of the study are used as base of a theoretical foundation. The emergence and growth of the hotel sector in the world and its present situation facing environmental issues are described. The research method used is based on a bibliographic research, case study, sampling and data collection, thus allowing the elaboration of an environmental management for the hotel business. Actions are suggested that might bring improvements in the environmental quality of hotels, which have similar characteristics to the case study. This model has some principles and phases, which might demonstrate the viability and confirmation of the improvements from its practical implementation as well as the validity of the proposal.

Key words: environmental management, hotel, model.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE TABELAS.....	xi
1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Objetivos	15
1.1.1 Objetivo Geral	15
1.1.2 Objetivos Específicos.....	15
1.2 Importância.....	16
1.3 Estrutura	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 Gestão Ambiental	17
2.1.1 Aspectos Históricos	18
2.1.2 Sistema de Gestão Ambiental	23
2.1.3 Situação das Empresas Brasileiras	33
2.2 Hotelaria	35
2.2.1 Aspectos Históricos	37
2.2.2 Categorias e Tipos de Hotéis.....	41
2.2.3 Gestão Ambiental e Hotelaria	46
3 ESTUDO DE CASO.....	50
3.1 Localização.....	50
3.2 Características Internas.....	55
3.2.1 Recursos Naturais	58
3.2.2 Variáveis Ambientais.....	60

3.3 Características Externas	61
3.3.1 Regionais	61
3.3.2 Locais	62
3.4. Questões de Pesquisa	65
3.4.1 Método de Pesquisa Adotado.....	65
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	70
4.1 Hóspedes	70
4.2 Funcionários	80
4.3 Análise de Regressão Logística (<i>LRA</i>).....	88
4.3.1 Hóspedes.....	88
4.3.2 Funcionários	92
5 MODELO PROPOSTO.....	102
5.1 Etapas (princípios).....	103
5.1.1 Diagnóstico	103
5.1.2 Planejamento.....	105
5.1.3 Política Ambiental	105
5.1.4 Organização e Pessoal.....	106
5.2.5 Implementação e Operação	106
5.1.6 Avaliação Crítica pela Administração.....	107
5.1.7 Ação Corretiva.....	107
5.1.8 Manutenção e Controle	108
5.2.9 Comprometimento	108
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	109
6.1 Conclusões.....	109
6.2 Recomendações para Trabalhos Futuros.....	110
REFERÊNCIAS	111
BIBLIOGRAFIA	116
ANEXOS.....	124

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1: Gestão ambiental como um processo	17
Figura 2.2: Evolução da Gestão Ambiental.....	22
Figura 2.3: Selos Verdes do Mundo	25
Figura 2.4: Norma BS 7750.....	26
Figura 2.5: Ciclo do PDCA	27
Figura 2.6: Processo de implantação do SGA.....	28
Figura 2.7: Modelo Winter.....	28
Figura 2.8: Princípios de Winter da Administração com Consciência Ecológica.....	30
Figura 2.9: Princípios de Winter em Longo Prazo	30
Figura 2.10: Estratégias com Consciência Ecológica do Modelo de Winter	30
Figura 2.11: Planos de Ação de Backer	31
Figura 2.12: Programa de Atuação Responsável – ABIQUIM	32
Figura 2.13: Categorias de Meios de Hospedagem de Turismo.....	41
Figura 2.14: Tipos de Meios de Hospedagem	43
Figura 2.15: Categorias por Estrelas dos Meios de Hospedagem	45
Figura 3.1: Localização do Município de Ijuí	52
Figura 3.2: Censo Agropecuário do RS.....	53
Figura 3.3: Localização do Hotel Jardim Europa	57
Figura 3.4: Vista Aérea Hotel Jardim Europa	60
Figura 4.1: Quadro do Perfil Característico dos Hóspedes	75
Figura 4.2: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos hóspedes segundo a profissão....	75
Figura 4.3: Quadro Variáveis da Equação Hóspedes.....	76
Figura 4.4: Quadro Perfil da Percepção da Preservação Ambiental Segundo os Hóspedes...	76

Figura 4.5: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos hóspedes por iniciativa de adequar-se ao SGA divulgando-as.....	77
Figura 4.6: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos hóspedes por benefícios ao hotel na implantação do SGA	78
Figura 4.7: Quadro Perfil das Variáveis na Equação.....	78
Figura 4.8: Quadro do Perfil Característico dos Funcionários	79
Figura 4.9: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por escolaridade ...	80
Figura 4.10: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por função exercida no hotel.....	80
Figura 4.11: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários segundo o estado civil.....	81
Figura 4.12: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por sexo	81
Figura 4.13: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por faixa etária	82
Figura 4.14: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por faixa de residentes na moradia.....	82
Figura 4.15: Quadro das Variáveis na Equação dos Funcionários	83
Figura 4.16: Quadro Perfil da Percepção da Preservação Ambiental nos Funcionários	85
Figura 4.17: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por realização de atividades de preservação ambiental.....	85
Figura 4.18: Quadro das Variáveis na Equação.....	86
Figura 4.19: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por iniciativa contra inadequação do destino do lixo	87
Figura 4.20: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos funcionários por iniciativa de evitar queimadas/desmatamento.....	87
Figura 5.1: SGAH – Sistema de Gestão Ambiental em Hotéis.....	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 2.1:	Prioridades de Aspectos/Impactos Ambientais.....	47
Tabela 4.1:	Classificação dos hóspedes por LOCAL DE ORIGEM (MUNICÍPIO). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	70
Tabela 4.2:	Classificação dos hóspedes por LOCAL DE ORIGEM (ESTADO). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	71
Tabela 4.3:	Classificação dos hóspedes por LOCAL DE ORIGEM (PAÍS). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	71
Tabela 4.4:	Classificação dos hóspedes por FAIXA ETÁRIA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	72
Tabela 4.5:	Classificação dos hóspedes por SEXO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	72
Tabela 4.6:	Classificação dos hóspedes por ESTADO CIVIL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	72
Tabela 4.7:	Classificação dos hóspedes por EXERCÍCIO DE ATIVIDADE REMUNERADA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	73
Tabela 4.8:	Classificação dos hóspedes por PROFISSÃO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	73
Tabela 4.9:	Classificação dos hóspedes por ESCOLARIDADE. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	73
Tabela 4.10:	Classificação dos hóspedes por TRANSPORTE UTILIZADO PARA CHEGAR EM IJUÍ. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	74
Tabela 4.11:	Classificação dos hóspedes por FAIXA DE RENDA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	74

Tabela 4.12: Classificação dos hóspedes por MOTIVO PRINCIPAL DA VINDA PARA IJUÍ. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	75
Tabela 4.13: Conhecimento do sistema de GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS pelos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	75
Tabela 4.14: FONTE DE CONHECIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS pelos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	76
Tabela 4.15: Fonte de CONHECIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS (% de indicações entre os hóspedes).Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	76
Tabela 4.16: EXISTÊNCIA DE PROGRAMAS DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL OS LOCAIS DE TRABALHO dos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	77
Tabela 4.17: PROGRAMAS DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL NOS LOCAIS DE TRABALHO dos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	77
Tabela 4.18: INICIATIVAS PARA O HOTEL ADEQUAR-SE A UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL segundo os hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	78
Tabela 4.19: INICIATIVAS PARA O HOTEL ADEQUAR-SE A UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (% de indicações entre os hóspedes). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	78
Tabela 4.20: OPORTUNIDADES E RISCOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL segundo os hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	79
Tabela 4.21: OPORTUNIDADES E RISCOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (% de indicações entre os hóspedes). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	80
Tabela 4.22: Classificação dos funcionários por FAIXA ETÁRIA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	80
Tabela 4.23: Classificação dos funcionários por SEXO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	81
Tabela 4.24: Classificação dos funcionários por FUNÇÃO EXERCIDA NO HOTEL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	81
Tabela 4.25: Classificação dos funcionários por ESTADO CIVIL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	82
Tabela 4.26: Classificação dos funcionários por ESCOLARIDADE. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	82

Tabela 4.27: Classificação dos funcionários por FAIXA RENDA PESSOAL MENSAL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	83
Tabela 4.28: Classificação dos funcionários por FAIXA DE RESIDENTES NA MORADIA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	83
Tabela 4.29: Classificação dos funcionários conforme PREOCUPAÇÃO COM A PRESERVAÇÃO AMBIENTAL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	83
Tabela 4.30: Classificação dos funcionários conforme PREOCUPAÇÃO COM A PRESERVAÇÃO AMBIENTAL NO DESEMPENHO DA FUNÇÃO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	84
Tabela 4.31: Classificação dos funcionários conforme CONHECIMENTO SOBRE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	84
Tabela 4.32: Classificação dos funcionários conforme FONTE DE INFORMAÇÕES SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	85
Tabela 4.33: FONTE DE INFORMAÇÕES SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS (% de indicações pelos funcionários). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	85
Tabela 4.34: ATIVIDADE VISANDO PRESERVAÇÃO AMBIENTAL EM CASA OU NA EMPRESA segundo os funcionários. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).	86
Tabela 4.35: TIPO DE ATIVIDADE VISANDO PRESERVAÇÃO AMBIENTAL em casa ou na empresa (% de indicações pelos funcionários). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	86
Tabela 4.36: INICIATIVA POSSÍVEL VISANDO PRESERVAÇÃO AMBIENTAL EM CASA, NA EMPRESA OU NA CIDADE (% de indicações pelos funcionários). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).....	87

1 INTRODUÇÃO

A transformação no contexto competitivo mundial vem trazendo muitas mudanças de paradigmas inclusive no setor empresarial devido a pressões internas e externas do mercado. Tais mudanças se tornam cada vez mais inevitáveis para um novo mercado que exige responsabilidade social. Dentro deste novo cenário mundial, as empresas estão buscando um sistema de gestão ambiental devido ao esgotamento dos recursos naturais e a degradação da qualidade de vida da humanidade.

A globalização vem acarretando mudanças estratégicas não só com relação à atuação gerencial, mas também operacional, na cultura pela preservação ambiental. Surge uma nova postura das empresas e das populações diante da crescente escassez dos recursos naturais. “Ambientalistas concordam que, se ocorrer um ilimitado crescimento econômico não existirá sustentabilidade a longo prazo, o que contribui para que o equilíbrio ecológico se torne frágil, dado que a ecosfera é finita” (MUNASINGHE apud BARROS, 1999, p. 02). O desafio é produzir sem poluir.

As empresas estão sendo cobradas no sentido de preservar e conservar o meio ambiente, isto implica em muitas mudanças na forma de pensar e agir. Neste contexto, estão, também, os segmentos prestadores de serviços, no caso o ramo da hotelaria, com crescentes necessidades de implementar um gerenciamento ambiental voltado à preservação dos recursos naturais e à consciência ambiental. Assim, poderá conseguir importantes vantagens como a melhoria na qualidade dos produtos e serviços com menores custos, “diferencial competitivo no sentido de criar uma imagem verde da empresa” (SEBRAE, 1998), dentre outras.

Poucas empresas, atualmente, podem se dar ao luxo de anunciar publicamente seu desinteresse em melhorar o desempenho ambiental (CALLENBACH et. al., 1993, p. 190). Ainda assim, no ramo hoteleiro, há necessidade crescente de mudanças na cultura organizacional com relação à preservação e a importância de repensar metas e atitudes.

A partir disto, tanto os hotéis de negócios como os ecológicos deverão tomar consciência de que para serem competitivos no novo mercado, deverão se adequar a uma nova realidade que exige qualidade com comprometimento em minimizar os danos ambientais, por meio de uma produção limpa para manter sua sustentabilidade, sobrevivência e lucro.

Neste sentido, faz-se necessário o envolvimento de todos os setores da empresa, iniciando pela alta administração, em criar um sistema de gestão ambiental voltado para a educação, conscientização ambiental e com ações para a adequação e melhoria contínua da empresa.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Desenvolver um modelo para implantação de um processo de gestão ambiental na atividade de hotelaria, a partir de um estudo de caso.

1.1.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos consistem em:

- Pesquisar na empresa as ações realizadas em benefício do meio ambiente.
- Verificar o interesse dos hóspedes e funcionários pela preservação ambiental.
- Identificar a variável ambiental nos diversos serviços.
- Propor ações, a partir de análise da atual situação da empresa.
- Contribuir para melhoria contínua da empresa.

1.2 Importância

Com este estudo, propõe-se fornecer informações que contribuirão para: tomada de decisões; identificação de pontos fortes e fracos do setor hoteleiro; o incentivo da educação ambiental; mudanças na maneira de gerenciar; redução de desperdícios e custos; readequação ou substituição de materiais e produtos atualmente usados e fazer a comparação da teoria com a prática.

Este trabalho poderá, ainda, servir como fonte de referência para outros da área em estudo.

1.3 Estrutura

O segundo capítulo trata da gestão ambiental, sua origem, aspectos históricos e conceituais, além de fazer uma breve abordagem sobre a atual situação das empresas brasileiras. Também trata da hotelaria com relação à gestão ambiental.

O terceiro capítulo descreve as características regionais, locais e internas do estudo de caso as variáveis ambientais, dentre outros elementos baseados na fundamentação teórica.

O quarto capítulo apresenta a análise estatística dos resultados do estudo de caso, a partir do diagnóstico pesquisado.

O quinto capítulo apresenta a metodologia proposta pela pesquisadora para o setor hoteleiro a partir dos objetivos propostos.

O sexto capítulo apresenta as conclusões finais e as recomendações para trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão Ambiental

Por gestão ambiental entende-se que é um processo de mediação de interesses e conflitos entre atores sociais que atuam sobre o meio ambiente. Define e redefine continuamente o modo como os diferentes atores, através de suas atitudes, alteram a qualidade do meio ambiente e também como se distribuem na sociedade os custos e benefícios decorrentes destas atitudes (Adaptado por BAASCH, 2001).

Para Andrade et al. (2000), a gestão ambiental é um processo contínuo e adaptativo, pelo qual a empresa define e redefine suas metas e objetivos com relação à proteção do ambiente, à saúde e à segurança de seus empregados, clientes e comunidade, assim como define estratégias e meios para atingir os objetivos definidos por período estipulado de tempo, através da constante troca com o meio ambiente externo.

Conforme o referido autor, este processo pode ser demonstrado na figura abaixo:



Figura 2.1: Gestão ambiental como um processo

Fonte: (ANDRADE, 2000, p. 113).

Segundo Callenbach et al. (1993), a gestão ambiental deve ser entendida como algo mais que um gerador de lucros. Só existirá e fará sentido se for implementada em benefício das pessoas visando a construção de uma sociedade melhor e auto-sustentável.

Para Wernke (2000) a gestão ambiental oferece à empresa oportunidades de adicionar valor e, possivelmente, obter vantagens competitivas mediante o reconhecimento público, economia de custos ou rendimentos adicionais, enquanto alivia os efeitos de seus produtos e processos produtivos no ambiente.

Segundo Ruesga (2000) a gestão ambiental hoje integra uma concepção global, estratégica da produção que, na prática, traduz-se como a revisão da situação do meio ambiente de uma empresa que permitirá identificar, avaliar e controlar os riscos com questões relacionadas com o meio ambiente, determinar os erros ou deficiências presentes no processo produtivo, ou na gestão e oferecer possíveis alternativas a estes problemas.

Um projeto de gestão ambiental não pode ser entendido ou implementado num curto prazo devendo ser contínuo. De acordo com Claro (2001) as empresas que buscam este projeto, tem por objetivo a sobrevivência e a continuidade de idéias que não podem ser medidas apenas por resultados econômicos, mas também por possibilidade de constantes melhoramentos.

A gestão ambiental vem a ser a resposta natural das empresas ao novo cliente, o consumidor verde e ecologicamente correto. A empresa verde significa bons negócios e futuramente será a única forma estável e lucrativa de empreendimento, aquelas empresas que enxergarem o meio ambiente como um desafio competitivo, maiores serão suas chances de permanecerem no mercado (TACHIZAWA, 2001).

2.1.1 Aspectos Históricos

Para Abreu (2001), desde os tempos pré-históricos, o homem vem buscando alternativas para melhorar sua qualidade de vida no planeta que habita. Na busca constante de vantagens, permaneceu por muito tempo alheio aos problemas que o progresso e o desenvolvimento causavam-lhe. Em razão disso, ocorreram muitos acidentes ambientais, que deixaram seqüelas irreparáveis na população e nos ecossistemas locais.

Conforme Dias, nas décadas de 50 e 60:

... impulsionado por avanços tecnológicos, o homem amplia e intensifica sua capacidade de produzir alterações no ambiente natural, notadamente nos países desenvolvidos, e na década seguinte os efeitos negativos sobre a qualidade de vida já se fazia evidentes (apud SOLDATELI, 1999, p. 04).

Segundo Moura (2000), a partir da década de 60 começou a preocupação com a questão ambiental. Alguns recursos que anteriormente eram considerados inesgotáveis passaram a ser mais valorizados em razão da ameaça de esgotamento desses recursos naturais (petróleo, madeira, água, etc) devido ao aumento populacional e de consumo. A ocorrência de grandes acidentes alertou a humanidade para as agressões à natureza e as repercussões para a vida humana.

A conferência sobre biosfera realizada em Paris, em 1968, marcou o despertar de uma nova consciência ecológica mundial, assim como a primeira Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, realizada em Estocolmo, em junho de 1972, significou um marco internacional quanto à questão ambiental. Pela primeira vez representantes de governos se uniram para discutir a necessidade de tomar medidas efetivas de controle dos fatores que causam degradação ambiental (ANDRADE et. al., 2000).

Em 1972 o Clube de Roma divulgou um relatório denominado, Os Limites do Crescimento (*The Limits of Growth*), elaborado por Dennis Meadows e outros, no qual, alertavam que o crescente consumo mundial levaria a humanidade a um limite de crescimento e conseqüente colapso (SOLDATELI, 1999, p. 05).

Em 1978 surge na Alemanha o “selo ecológico” denominado “Anjo Azul” (*Blauer Engel*) era destinado a produtos que no seu processo produtivo, na sua utilização ou no descarte final, não produzissem resíduos prejudiciais ao meio ambiente. O primeiro selo ecológico foi criado na Holanda, em 1972, com menor repercussão que o “Anjo Azul” (MOURA, 2000).

A década de 70 caracterizou-se por aumentar as atividades de regulamentação e de controle ambiental. Também, foi colocado em evidência o problema da destruição progressiva da camada de ozônio por gases, como o CFC (clorofluorcarbonetos) que quebra a molécula de ozônio, liberando oxigênio (MOURA, 2000).

No Brasil, mais especificamente no estado do Rio Grande do Sul, na década de 70, foi criada a Associação Ijuicense de Proteção ao Ambiente Natural (AIPAN) – Ijuí – RS, e a criação da Associação Gaúcha de Proteção ao Ambiente Natural (AGAPAN), considerada como a primeira associação ecologista surgida no Brasil e na América Latina. Foi criada com o objetivo de atuar na defesa do ambiente natural, “sendo fundada por um grupo de educadores ambientais, liderados pelo Engenheiro Agrônomo, o gaúcho José Lutzemberger, o qual, inclusive, publicou em 1980, “O Manifesto Ecológico Brasileiro” (NOBLES, 2001, p. 37).

Conforme Pádua a AGAPAN tinha como principais objetivos de atuação:

A defesa da fauna e da vegetação; combate ao uso exagerado de meios mecânicos contra o solo e a poluição causada pelas indústrias e veículos; combate ao uso indiscriminado de inseticidas, fungicidas e herbicidas; combate à poluição dos cursos d’água pelos resíduos industriais e domiciliares não tratados; combate às destruições desnecessárias de belezas paisagísticas; luta pela salvação da humanidade da destruição promovendo a ecologia como ciência da sobrevivência e difundindo uma nova moral ecológica (apud NOBLES, 2001, p. 87-88).

Antes da década de 1980, a proteção ambiental era vista como uma questão marginal, custosa e muito indesejável, a ser evitada; em geral aqueles que não concordavam argumentavam que ela diminuiria a vantagem competitiva da empresa. Essa reação tinha por objetivo “diminuir, rechaçar, combater ou evitar todos os pedidos de indenização por danos ambientais” (CALLENBACH et al, 1993, p. 25).

Segundo Lutz, nos anos 80, os gastos com proteção ambiental começaram a ser vistos pelas grandes empresas não mais como custos e sim como investimentos no futuro e vantagem competitiva. Passando assim a ser uma atitude ativa e criativa. “Administrar com consciência ecológica passou a ser lema dos empresários que pensavam no futuro” (apud CALLENBACH et. al., 1993, p. 25).

Mais tarde, em 1987, a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente produziu um relatório chamado, “Nosso Futuro Comum” (*Our Commom Future*), conhecido também como “*Relatório Bruntland*”. Caracterizado como o marco referencial na história do ambientalismo mundial, nele destaca-se o conceito de desenvolvimento sustentável, definido como “aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades” (SEBRAE, 1998, p. 24).

Nesse documento, a esperança da Comissão está condicionada a uma ação política decisiva que deve ser empreendida já por todos os povos, para que comece a administrar os recursos do meio ambiente no sentido de assegurar o progresso humano continuado e a sobrevivência da humanidade (DONAIRE, 1999, p. 29).

A década de 80 caracterizou-se como sendo aquela onde surgiram, em grande parte dos países, leis regulamentando atividades industriais com relação a poluição (MOURA, 2000).

Em junho de 1992, acontece no Rio de Janeiro a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), também conhecida como Eco 92 e Rio 92. Teve por objetivo discutir propostas e conclusões que resultaram na elaboração da Carta da Terra (*Earth Charter*) e a Agenda 21. A Carta da Terra mais tarde chamada de Declaração do Rio visa estabelecer acordos internacionais que respeitem os interesses de todos e protejam a integridade do sistema global de ecologia e desenvolvimento. A Agenda 21 é um amplo programa de ação, que tem por objetivo colocar em prática programas para frear o processo de degradação ambiental e transformar em realidade os princípios da Declaração do Rio (ANDRADE et. al., 2000).

A Agenda 21 convoca as empresas a uma participação ativa na implementação de seus programas que levarão ao desenvolvimento sustentável. Para a Agenda, as políticas da indústria, comércio, incluindo as empresas multinacionais, tem um papel fundamental na redução do impacto no meio ambiente e no uso de recursos naturais (ANDRADE et. al., 2000, p. 09).

Cinco anos depois, em 1997, realizou-se a Conferência Rio+5, que avaliou os resultados da Conferência de 1992 e reafirmou a necessidade dos países buscarem o seu desenvolvimento sustentável (SEBRAE, 1998).

A década de 90, considerada de transição, traz mudanças que envolvem o problema ambiental. Para os ambientalistas, o século XX e o limiar do século XXI se apresentam como promotores do desenvolvimento sustentável, ou seja, a partir de agora não mais agravando o esgotamento da natureza, mas promovendo a sustentabilidade ambiental, a partir das Normas ISO (*International Organization for Standardization*) 14000 e 14001, o trazendo um grande avanço em direção à produção industrial limpa e, conseqüentemente, a redução da problemática industrial relativa ao ambiente (TACHIZAWA, 2001).

Nesta década houve também um grande avanço com relação à consciência ambiental, o termo qualidade ambiental passou a fazer parte do cotidiano das pessoas que passaram a se preocupar em economizar energia, luz, água, reutilização, evitar desperdícios, dentre outros (MOURA, 2000), como pode ser visto na figura a seguir:

ÉPOCA	ESTÁGIO	ATITUDES	EVENTOS MUNDIAIS	BRASIL
Antes dos anos 70	Reconhecimento	- Saneamento básico - Pouco reconhecimento relativo a resíduos perigosos - Existência limitada de requisitos e padrões ambientais		
Anos 70	Controle	- Controle da poluição industrial (água, ar, ruído) - Gestão relativa - Filosofia de controle pontual (<i>end-of-pipe</i>)	Conferência de Estocolmo Clube de Roma	Estágio embrionário da EA (Educação Ambiental); Participação negativa do Brasil na Conferência de Estocolmo – 1972; Criada 1970 a AGAPAN – POA/RS; Criada 1973 a AIPAN
Anos 80	Planejamento	-Estudo de impactos ambientais -Gerenciamento de resíduos sólidos -Controle da poluição do solo -Minimização dos resíduos	Bhopal Chernobyl Exxon Valdez Comissão Brundtland	Publicação da Lei nº 6938/81 que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente; Promulgação da Constituição Federal, que explicita no inciso VI, Art. 225, a promoção da Educação Ambiental.
Anos 90	Sistema de Conceito	-Atuação responsável -Gerenciamento integrado (meio ambiente+segurança+saúde) -Auditoria ambiental -Avaliação do ciclo de vida de produtos -Sistema de gerenciamento ambiental -Filosofia – ZERI -Ecologia profunda -Redução dos níveis de gases-estufa no planeta	Conferência de Rio de Janeiro – ECO 92 ISO 14000 Protocolo em Kyoto – 97 Conferência Internacional – 97 na Grécia – declaração de Thessaloniki	1999: Publicação da lei 9795, de 27/abril de 1999 que disciplina o inciso VI, Art. 225 da CF/1988.

Figura 2.2: Evolução da Gestão Ambiental

Fonte: (COELHO apud BAASCH, 2001, modificado por FENGLER, 2002).

De acordo com Andrade et. al. (2000), a variável ambiental, gerada pelas transformações culturais ocorridas entre os anos de 60 e 90, adquiriu relevante importância com relação à proteção e preservação ambiental como sendo de valor fundamental do novo ser humano e da empresa dos novos tempos.

Cabe ressaltar um evento importante que ocorreu em Porto Alegre/RS, em dezembro de 2000 “XXVII Congresso Interamericano de Engenharia Sanitária e Ambiental”, sob a responsabilidade da ABES (Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental) e da AIDIS (Associação Interamericana de Engenharia Sanitária e Ambiental), que teve como tema “As Américas e a Ação pelo Meio Ambiente no Milênio”, entre os vários temas, discutiu-se a Educação Ambiental - EA (NOBLES, 2001).

A passagem do sistema *just-in-case*, de base fordista (norte-americano), para o sistema *just-in-time*, de base toyotista (japonês), alterou significativamente os procedimentos nos processos de trabalho e produção nas indústrias e nos serviços, passando a qualidade a ser padrão de concorrência. Inicialmente, as metas de qualidade e competitividade não agregavam explicitamente a variável ambiental. Hoje, há uma reconceituação do padrão de concorrência-qualidade dentro do contexto do desenvolvimento sustentável. Conciliar a competitividade com a proteção ambiental constitui o desafio das empresas modernas. Esta reconciliação reflete novos valores da sociedade, que consideram determinante a conformação das atividades produtivas à preservação do meio ambiente, valores incorporados pelo movimento empresarial quando elabora e implanta sistemas de gestão ambiental poupadores de energia e água, permitindo a reciclagem de materiais e o reaproveitamento de resíduos (ALMEIDA et. al., 2000, p. 17).

A gestão ambiental implica reconhecer que o crescimento econômico ilimitado num planeta finito só poderá levar a um desastre. Assim, faz-se uma restrição ao conceito de crescimento, introduzindo-se à sustentabilidade ecológica como critério fundamental de todas as áreas de negócios (TACHIZAWA, 2001).

2.1.2 Sistema de Gestão Ambiental

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é parte do sistema administrativo geral de uma empresa. Inclui a estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidade, treinamentos e outros. Inclui aspectos como planejar, desenvolver, implementar, revisar, atingir, manter e melhorar a Política Ambiental e os objetivos e metas da empresa (SEBRAE, 1998).

Conforme o Manual de Gestão Ambiental (UNEP apud SEBRAE, 1998), o SGA ajuda a empresa a:

- Identificar e controlar aspectos, impactos e riscos ambientais relevantes à organização.
- Atingir sua política ambiental, seus objetivos e metas, incluindo o cumprimento da legislação ambiental.
- Definir uma série básica de princípios que guiem a abordagem de sua organização em relação às suas futuras responsabilidades ambientais.
- Estabelecer metas de curto, médio e longo prazos para o desempenho ambiental, assegurando o equilíbrio de custos e benefícios para a organização.
- Determinar que recursos são necessários para atingir tais metas, garantir responsabilidades por elas e comprometer os recursos necessários.
- Definir e documentar tarefas, responsabilidades, autoridades e procedimentos específicos para assegurar que cada empregado aja no curso de seu trabalho diário para ajudar a minimizar ou eliminar o impacto negativo da empresa no meio ambiente.
- Comunicar tudo isso à organização e treinar pessoal para cumprir eficazmente seus compromissos.
- Medir o desempenho em relação a padrões e metas preestabelecidas e modificar a abordagem se necessário.

Para que a gestão ambiental possa acontecer, ela deve estar fundamentada nas normas da federação mundial, não-governamental, a ISO.

A ISO (*International Organization for Standardization*) é uma federação mundial, não governamental, de organismos nacionais de normalização, fundada em 1947. É composta por mais de 91 países, representando praticamente 95% da produção industrial do mundo com sede em Genebra, Suíça. [...] Tem como objetivo propor normas que representem e traduzam o consenso dos diferentes países do mundo [...]. Os representantes dos diversos países, discutem, analisam e chegam a um consenso quanto a determinada norma. A ISO elabora e avalia normas por intermédio de vários comitês técnicos (TC), compostos por especialistas de diversos países-membros. Em relação às propostas de normas ambientais, o comitê técnico especialmente designado para o assunto foi o TC-207, intitulado Gestão Ambiental, conta com a participação de 56 países (ALMEIDA et. al., 2000, p. 56).

Conforme Abreu (2001) a ISO foi elaborada para ser adotada por qualquer empresa do mundo que quisesse demonstrar a eficiência do seu desempenho ambiental. A ISO surgiu em função da grande variedade de selos ecológicos que existiam do mundo (*Environmental Choice*, no Canadá; *Green Cross* e *Green Seal*, nos EUA; *Blauer Angel*, na Alemanha; *Eco Mark*, no Japão e *White Swan*, na Suécia, Finlândia, Islândia e Noruega...). Esta variedade de selos pode ser observada na figura a seguir:

País	Nome do selo verde	Data de Implantação
Holanda		1972
Alemanha	<i>Anjo Azul (Blauer Engel)</i>	1977
Canadá	<i>Environmental Choice</i>	1988
Japão	<i>Eco Mark</i>	1989
Escandinávia	<i>Cisne Branco</i>	1989
Estados Unidos	<i>SCS (Scientif Certification System)</i>	1990
Estados Unidos	<i>Energy Saver</i>	
Estados Unidos	<i>Green Seal Green Cross</i>	
Índia	<i>Eco Mark</i>	1991
Suécia	<i>White Swan</i>	

Figura 2.3: Selos Verdes do Mundo

Fonte: (MOURA, 2000, p. 136, modificado por FENGLER, 2002).

Segundo Moura (2000), a primeira das Normas Técnicas que fixa as especificações para a certificação e avaliação de um sistema de gestão ambiental de uma organização é a ISO 14001. Tal norma foi inspirada na norma inglesa *British Standard 7750*, Especificação para Sistemas de Gerenciamento Ambiental (*Specification for Environmental Management Systems*). Com o passar dos anos e depois de uma série de correções e melhorias, a norma BS 7750 foi reemitida em 2 de janeiro de 1994 e foi desativada em 1 de janeiro de 1997 quando da emissão da ISO 14001.

Ao observar a figura abaixo, pode-se compreender melhor os passos recomendados pela norma BS 7750 para se implantar o SGA:

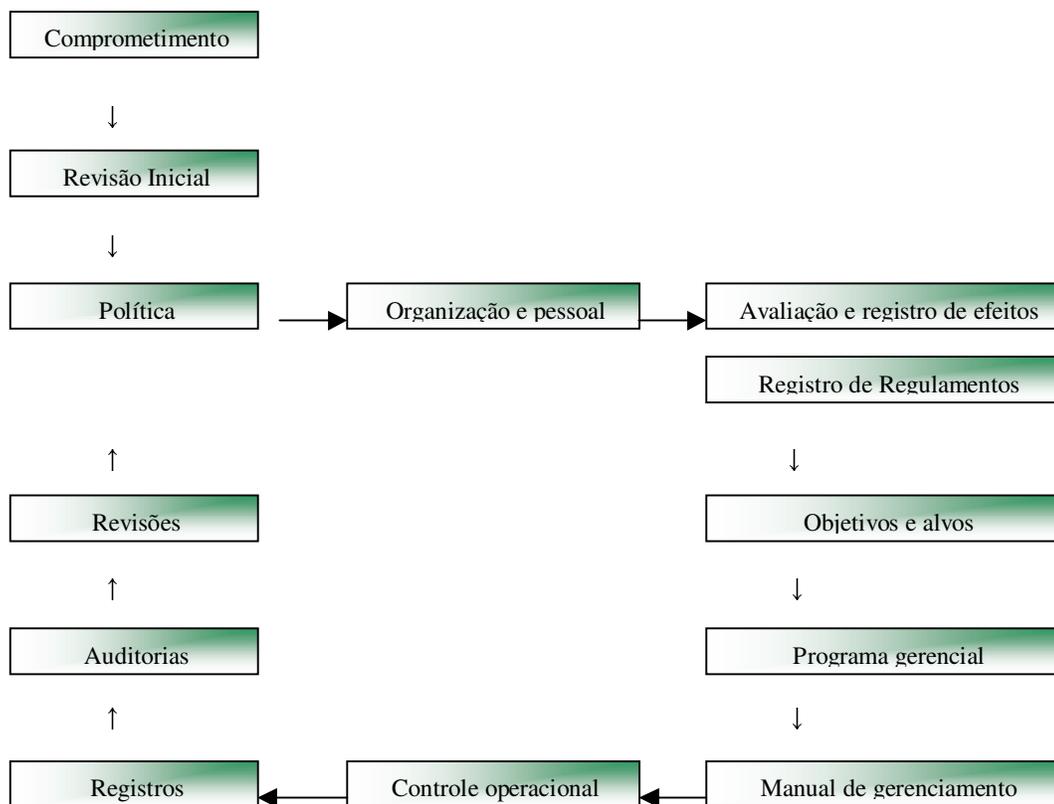


Figura 2.4: Norma BS 7750

Fonte: (MOURA, 2000, p. 61).

Para Moura (2000), a norma é um documento de caráter privado, pode ser elaborada por algumas entidades credenciadas, representantes de diferentes entidades com opiniões técnicas de especialistas participantes de um grupo encarregado de elaboração. A aplicação da norma ou adoção por alguma empresa é totalmente voluntária. Já a regulamentação é decidida pelos poderes públicos nas áreas da saúde, segurança, ordem pública, meio ambiente, proteção e defesa do consumidor, e sua aplicação é obrigatória. A norma também é considerada obrigatória quando o seu cumprimento é citado em um contrato entre empresas, voluntariamente assinado por ambos.

Segundo SEBRAE (1998) a Norma ISO 14000 é um sistema de gestão ambiental com um conjunto de procedimentos e técnicas sistêmicas que visam dotar uma organização dos meios que permitam definir sua política ambiental e que assegurem o atendimento dos seguintes requisitos:

- Comprometimento com a melhoria contínua e a prevenção da poluição;
- Comprometimento com o atendimento à legislação ambiental do País e outros requisitos dos mercados que se deseja atingir;
- Estabelecimento de objetivos e metas ambientais;
- Avaliação e monitoramento do atendimento aos seus objetivos e metas ambientais;
- Conscientização e treinamento de todo o pessoal envolvido;
- Comunicação a todas as partes interessadas (acionistas, empregados, vizinhos, consumidores);
- Avaliação crítica do desempenho ambiental e adoção de medidas corretivas.

Tachizawa (2001) salienta que o SGA segue a conhecida abordagem do Controle da Qualidade: ‘Plano, Ação, Verificação, Melhoria Contínua’, o ‘Ciclo do PDCA’:

Este ciclo assim pode ser demonstrado na figura abaixo:

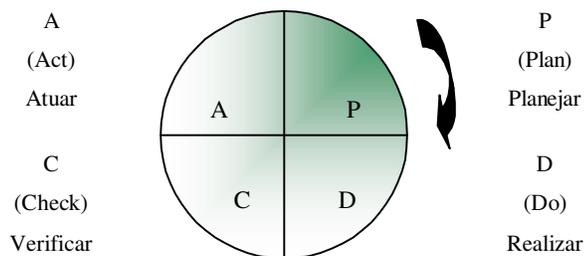


Figura 2.5: Ciclo do PDCA

Fonte: (MOURA, 2000, p. 60).

O processo de implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) nos moldes da Norma ISO 14001 passa por cinco etapas básicas, assim demonstradas na figura a seguir:

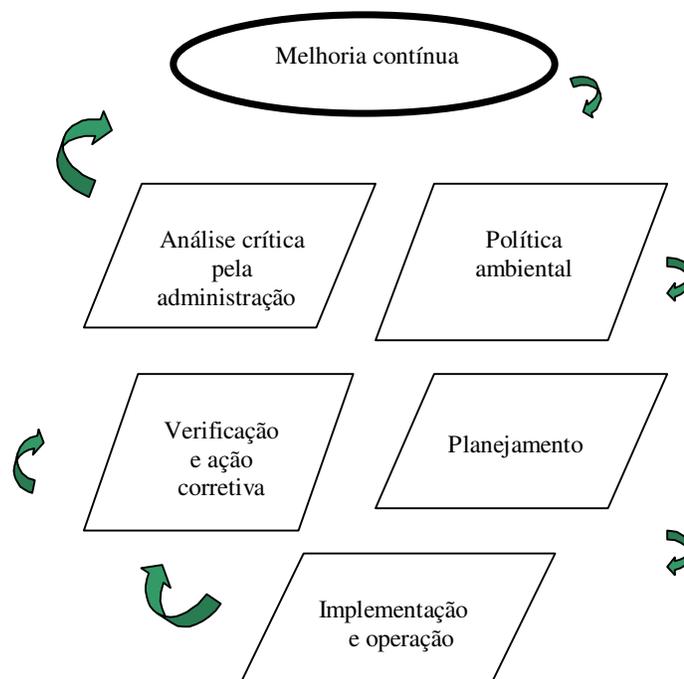


Figura 2.6: Processo de Implantação do SGA

Fonte: (ABNT-NBR ISO 14001, out. 1996, modificado por FENGLER, 2002).

A primeira de várias propostas, para se estabelecer um programa de gestão ambiental, conforme Donaire (1999), foi o Sistema Integrado de Gestão Ambiental, conhecido por Modelo de Winter, desenvolvido a partir de 1972 pela empresa Ernest Winter & Sohn, na Alemanha. Este sistema está demonstrado na figura abaixo:

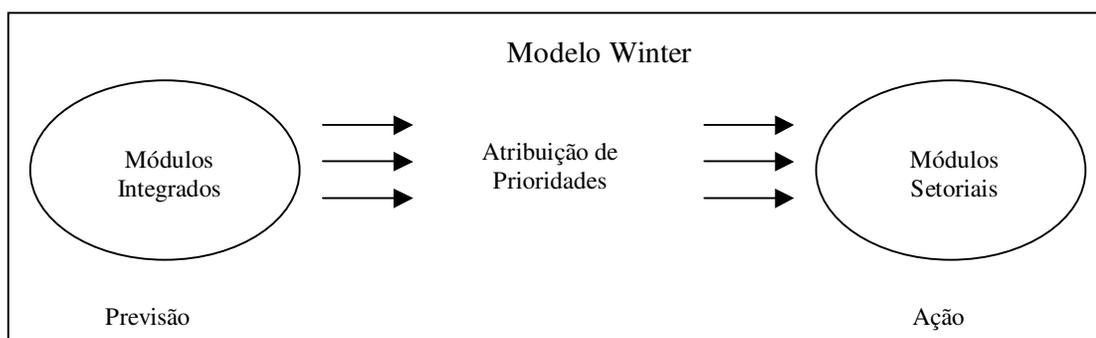


Figura 2.7: Modelo Winter

Fonte: (DONAIRE, 1999, p. 109).

“Os módulos integrados definem o perfil completo da gestão ambiental na empresa, que uma vez conhecidos deverão ser convenientemente avaliados”, assim o administrador deverá avaliar as condições de sua empresa para após verificar quais serão os módulos setoriais a serem implementados (DONAIRE, 1999, p. 16).

Conforme Donaire (1999), os módulos integrados se referem a:

- 1) Motivação da alta administração.
- 2) Objetivos e estratégias da empresa.
- 3) Marketing.
- 4) Disposições internas em defesa do ambiente.
- 5) Motivação e formação de pessoal.
- 6) Condições de trabalho.
- 7) Alimentação dos funcionários.
- 8) Aconselhamento ambiental familiar.
- 9) Economia de energia e água.
- 10) Desenvolvimento do produto.
- 11) Gestão de materiais.
- 12) Tecnologia da produção.
- 13) Tratamento e valorização de resíduos.
- 14) Veículos da empresa.
- 15) Construção das instalações e equipamentos.
- 16) Finanças.
- 17) Direito.
- 18) Seguros.
- 19) Relações internacionais.
- 20) Relações públicas.

Segundo Callenbach et al. (1993), Winter enumera seis razões que o empresário responsável deve considerar para implementar uma administração voltada a consciência ecológica: seis razões essenciais para o sucesso em longo prazo e três elementos-chave das estratégias empresariais, que assim podem ser demonstradas:

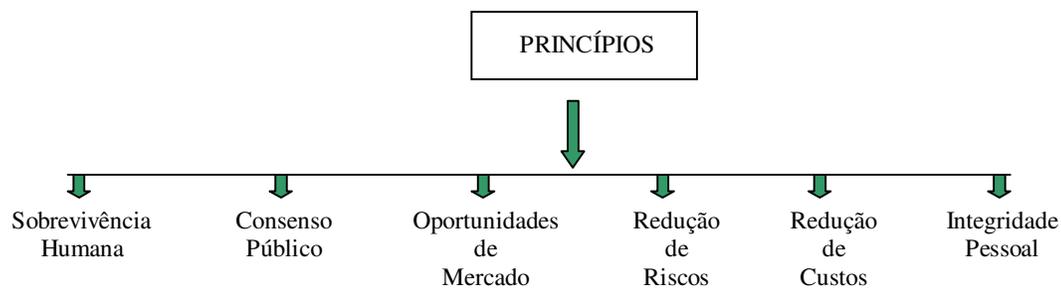


Figura 2.8: Princípios de Winter da Administração com Consciência Ecológica

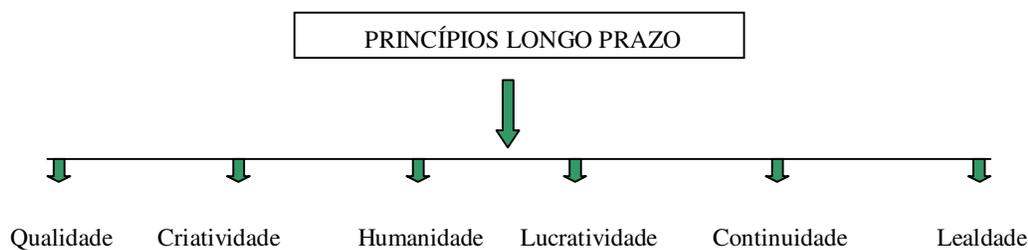


Figura 2.9: Princípios de Winter em Longo Prazo

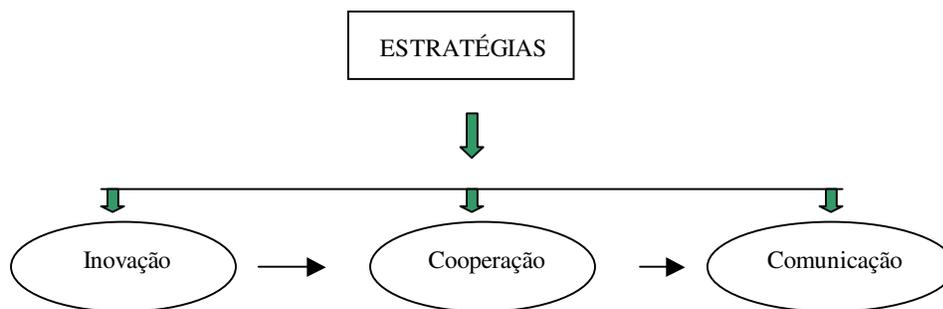


Figura 2.10: Estratégias com Consciência Ecológica do Modelo de Winter

Mais tarde, Backer propôs planos de ação chamados Estratégia Ecológica da empresa. Para ele, os planos de ação da gestão ambiental devem ter origem no diagnóstico ecológico da empresa e estar em sintonia com a estratégia ecológica (DONAIRE, 1999).

Este diagnóstico permite identificar o papel da questão ambiental dentro da organização, que inclui:

- o peso ecológico na estratégia empresarial;

- a estratégia de comunicação e de marketing em relação ao meio ambiente;
- a estratégia de produção em matéria de meio ambiente;
- a estratégia de recursos humanos em questões ambientais;
- as estratégias jurídica e financeira em relação ao meio ambiente;
- a estratégia de P&D relativa à questão ambiental.

O diagnóstico ambiental assim pode ser demonstrado, conforme a figura seguinte:

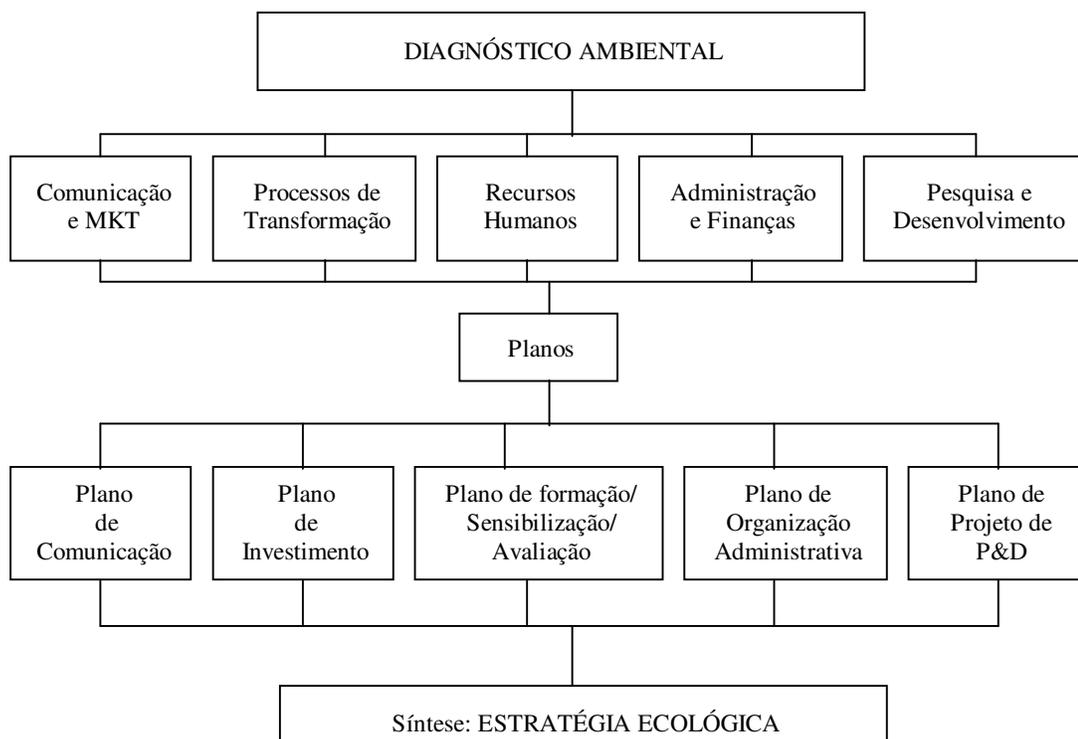


Figura 2.11: Planos de Ação de Backer

Fonte: (DONAIRE, 1999, p. 110).

O Programa de Atuação Responsável, *Responsible Care Program*, foi desenvolvido no Canadá pela *Canadian Chemical Producers Association* – CCPA – que a partir de 1985 foi implantado em diversos países (DONAIRE, 1999).

O objetivo do *Responsible Care* é ser um instrumento eficaz no direcionamento do gerenciamento ambiental, “além de preocupar-se com a questão ambiental em cada empresa, inclui recomendações para segurança das instalações, processos e produtos e questões relativas a saúde e segurança dos trabalhadores” (DONAIRE, 1999, p. 112), envolvendo a comunidade

É um programa voltado à indústria química, independente da situação que ela se encontre, isto é, “o modelo proposto tem a flexibilidade para se ajustar a situação específica que vive cada empresa” (DONAIRE, 1999, p. 112).

Já no Brasil, em 1990, a Abiquim (Associação Brasileira da Indústria Química) propõe aos seus associados o Programa de Atuação Responsável. É a versão brasileira do “*Responsible Care Program*”, iniciando a adesão de forma voluntária em 1992 e a partir de 1998 a adesão passou a ser obrigatória para todos os associados (DONAIRE, 1999).

Estes princípios, assim podem ser demonstrados:

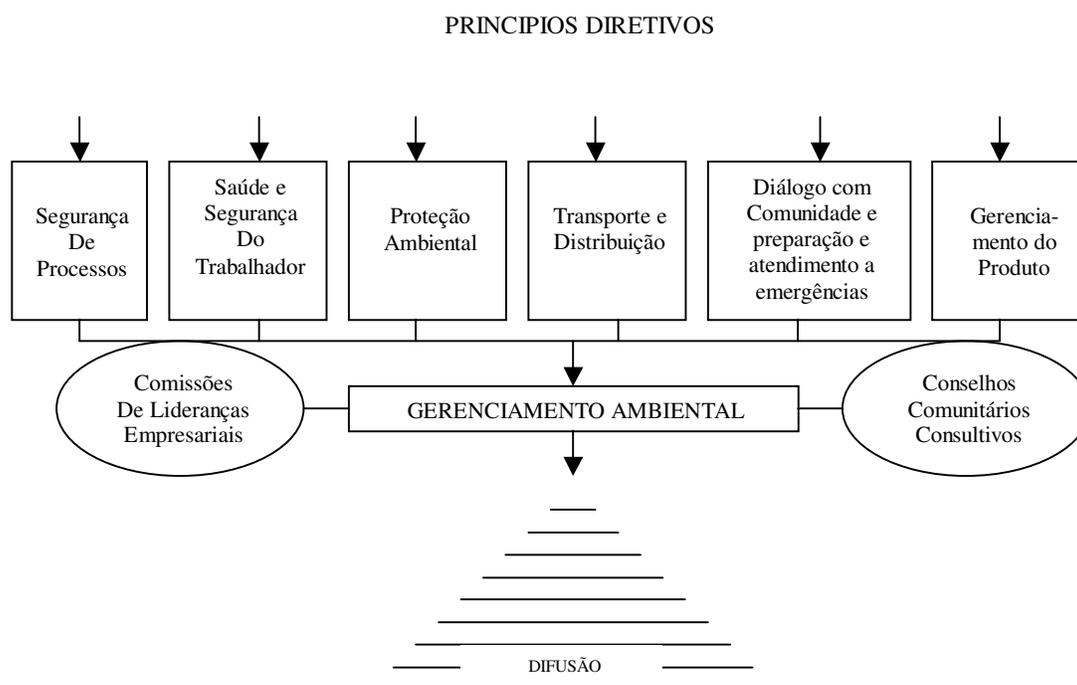


Figura 2.12: Programa de Atuação Responsável – ABIQUIM

Fonte: (DONAIRE, 1999, p. 112).

Segundo Donaire (1999), a estrutura do Programa de Atuação Responsável contém seis etapas, baseadas no “*Responsible Care*”:

1. Princípios Diretivos: em número de doze, estabelecem a base ética do processo, indicando as questões fundamentais que devem nortear as ações de cada empresa.

2. Códigos de Práticas Gerenciais: documentos destinados a definir várias práticas gerenciais que permitem a implementação dos princípios diretivos. São seis, que abrangem todas as etapas dos processos de fabricação dos produtos químicos.
3. Comissões de Lideranças Empresariais: foros de debates e de trocas de experiências.
4. Conselhos Comunitários e Consultivos: discutem-se os problemas ligados as questões do programa, juntamente com os membros representantes da comunidade e integrantes da indústria.
5. Avaliação de Progresso: auto-avaliação por parte de cada empresa.
6. Difusão para a Cadeia Produtiva: “Programas Parceiros” entre transportadoras, distribuidores de produtos químicos e tratadores de resíduos químicos.

Mas, desde 1996 as Normas ISO 14001 e 14004 da ABNT são consideradas as mais adequadas para se estabelecer um sistema de gestão ambiental.

Para Almeida et. al. (2000) a Norma 14001 tem por finalidade apoiar a proteção ambiental e a prevenção da poluição, equilibrando-as com as necessidades socioeconômicas.

2.1.3 Situação das Empresas Brasileiras

Até o final de 1999, havia mais de 160 empresas certificadas no Brasil, no que se refere às normas ambientais (Abreu, 2000). Segundo a autora, a primeira empresa a obter a certificação ambiental no Brasil foi a Bahia Sul Celulose, localizada no sul do Estado da Bahia, inicialmente certificada conforme a norma britânica BS-7750 (base da ISO-14001), mais tarde pela norma internacional oficial ISO-14001.

As empresas atualmente estão tendo que orientar ecologicamente seus processos produtivos e seus produtos, encarando os problemas ambientais de forma tão objetiva e séria quanto possível, tendo em vista as questões relativas às emissões e descartes de sobras e resíduos (KONIG & RUMMENHÖLER apud JÚNIOR, 2001, p. 12).

No Brasil, muitas empresas estão demonstrando preocupações e investindo em adequações, mudando a cultura, dentre outras medidas, para melhorar o desempenho ambiental. Muitas delas são filiais de empresas multinacionais; outras, estão procurando

atingir melhor desempenho em função dos seus clientes, sobretudo de produtos para exportação (papel e celulose, minério e outros) e, ainda, outras na área da alimentação.

Conforme Andrade et. al. (2000), as empresas brasileiras com diferencial em relação ao meio ambiente são aquelas que, devido sua inserção no mercado internacional, e conseqüente globalização dos problemas ambientais têm um novo posicionamento mais comprometido com a preservação ambiental.

Segundo o autor citado, os empresários brasileiros criaram a Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável com a participação de 20 empresas. Seu objetivo é desenvolver projetos e pesquisas para a preservação ambiental e a conscientização do empresariado no sentido de incluir o gerenciamento ambiental em suas empresas.

Alguns exemplos dessa nova tendência marcam a presença cotidiana da mídia: produtos de limpeza biodegradáveis, herbicidas menos tóxicos, automóveis com injeção eletrônica, veículos movidos a gás natural, agendas e cadernos feitos com material reciclado, embalagens plásticas à base de PET*. Os resultados estão refletindo tanto na natureza quanto nos balanços financeiros (ANDRADE et. al., 2000, p. 11).

Conforme Moura (2000), podemos separar as empresas em quatro categorias:

- a) as que nada fazem com relação ao meio ambiente, pois suas atividades geram poucos impactos;
- b) as que pouco atuam, mesmo gerando impactos, tentam apenas cumprir os padrões mínimos da legislação;
- c) as que procuram ter uma atuação mais significativa, têm uma área dedicada a tratar das questões ambientais na empresa, via de regra, padrões corporativos;
- d) as que estão procurando obter certificação segundo as normas ambientais para SGA (BS 7750 e ISO 14001).

Dados da Revista Brasileira de Administração (2001), mostram que as ONGs (Organizações Não Governamentais) sem fins lucrativos, empregam no Brasil 185.883 pessoas. Destas, 169.663 em assistência social, 13.721 em desenvolvimento e defesa dos

* PET: Polietileno tereftalado.

direitos e 2.499 na área ambiental. Números revelados por pesquisa do Instituto Superior dos Estudos da Religião (ISER) com a Universidade Americana Johns Hopkins. Outra pesquisa realizada pela USP (Centro de Estudos em Administração do Terceiro Setor), relata que 19% das 273 empresas nacionais pesquisadas, consideram o meio ambiente como área prioritária de sua ação social (TACHIZAWA, 2001).

Assim, a mudança na cultura organizacional, aliada às inovações tecnológicas, poderá alavancar o futuro das organizações que querem permanecer competitivas no mercado. Inseridas neste contexto estão as empresas do ramo hoteleiro, aonde a gestão ambiental vem sendo um novo desafio.

No ramo hoteleiro, já que o atendimento aos clientes se dá em nível mais abrangente, precisa ser integrado de forma mais intensa aos padrões ambientais exigidos pelo mercado em qualquer segmento, seja turismo de negócios ou ecoturismo. Cada segmento deve atender aos requisitos mínimos de qualidade e preservação ambiental, de acordo com suas características próprias (ABREU L., 2001). Nesse contexto, a seguir far-se-á um breve histórico sobre o surgimento da hotelaria.

2.2 Hotelaria

Para o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) a “empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira” (apud CASTELLI, 2001, p. 56).

A palavra hospedagem vem do latim *e*, significa hospitalidade, dada ou recebida, e também aposento destinado a um hóspede. O termo hospitalidade, também originado do latim, serve para designar o bom tratamento oferecido a alguém que se abrigue em nossas casas (SENAC, 1998). Segundo pesquisa do Gazeta Mercantil (1999), a origem da palavra hotel é francesa *hotel*, que significa residência do rei.

Conforme o Gazeta Mercantil (1999), os setores de hospedagem procuram atender às necessidades de abrigo das pessoas que estão em trânsito ou temporariamente longe dos

seus domicílios. Os empreendimentos comerciais que atuam nessa atividade podem ser segmentados em pensões e hospedarias ou hotéis.

Meio de hospedagem e de turismo, segundo o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), é o estabelecimento que satisfaz, cumulativamente as seguintes condições:

- é licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviço de hospedagem;
- é administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira que adota, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas pelo Regulamento mencionado e pelas demais legislações aplicáveis;
- atende os padrões classificatórios previstos pela legislação em vigor;
- mantém permanentemente os padrões de classificação. Os meios de hospedagem e de turismo.

Deverão ainda oferecer aos hóspedes, no mínimo:

- alojamento, para uso temporário do hóspede, Unidades Habitacionais (UH) para esta finalidade;
- serviços mínimos necessários como: recepção ou portaria que atenda e controle permanentemente às entradas e saídas; guarda bagagem e objetos de uso pessoal dos hóspedes em local apropriado; conservação, arrumação e limpeza das instalações e dos equipamentos.

Para o EMBRATUR, Unidade Habitacional (UH) é o espaço que o hóspede utiliza para o seu bem-estar, higiene e repouso, compreendendo também as áreas de circulação comuns (apud CASTELLI, 2001, p. 57).

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), em 1996 os hotéis foram responsáveis por 20% da oferta de leitos no mundo e receberam 80% dos hóspedes internacionais. As pensões e as hospedarias, com 80% dos leitos, representaram 20% dos hóspedes internacionais (GAZETA MERCANTIL, 1999).

2.2.1 Aspectos Históricos

Segundo alguns autores, não se sabe exatamente quando surgiu a atividade hoteleira no mundo, acredita-se que foi em razão da necessidade dos viajantes procurarem abrigo e alimentação durante suas viagens (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH, 2002d).

Diz-se que o primeiro local destinado à hospedagem surgiu alguns séculos antes da era cristã, quando na Grécia Antiga, no santuário de Olímpia, eram realizados os jogos olímpicos. Para tais eventos foi construído um estádio e um pódio onde eram homenageados os vencedores e onde ficava a chama olímpica. Mais tarde, foram acrescentados banheiros e uma hospedaria, com o objetivo de abrigar os visitantes. Esta hospedaria é considerada o primeiro hotel de que se tem conhecimento (SENAC, 1998).

A evolução da hotelaria teve grande influência dos gregos e especialmente dos romanos, em razão de serem grandes construtores de estradas, incentivaram a expansão das viagens em seus domínios, em consequência surgiam abrigos para os viajantes. Essa tendência era comum em quase todos os países europeus (SENAC, 1998).

Ainda, em Roma as hospedarias obedeciam a regras muito rígidas, para exemplificar transcreve-se uma passagem: “um hoteleiro não poderia receber um hóspede que não tivesse uma carta assinada por uma autoridade, estivesse ele viajando a negócios ou a serviço do imperador. A lei obrigava a manter vigília à noite, visando a segurança dos hóspedes, de quem era obrigatório anotar os nomes, a procedência e a nacionalidade”. Tais regras e leis continuaram aproximadamente até o final da Idade Antiga (SENAC, 1998, p. 74).

A França no século XIII, no ano de 1254, já tinha leis e regulamentos dos serviços de hotelaria, sendo que na Inglaterra, isto ocorreu em 1446, no século XV. “Em 1514 (século XVI), os hoteleiros de Londres foram reconhecidos legalmente, passando de *hostelers* (hospedeiros) para *innholders* (hoteleiros). Em 1589, foi editado pelos ingleses o primeiro guia de viagens, definindo de modo claro os diferentes tipos de acomodações disponíveis para viajantes a negócio ou a passeio” (SENAC, 1998, p. 75).

Muitas pousadas do interior da Inglaterra se desenvolveram de monastérios e estes, mais tarde, deram origem a modernos hotéis ingleses como o *New Inn*, em Gloucester, e o *George*, em Glastonbury (ABIH, 2002).

Em 1650 (século XVII), na Europa, as diligências consolidaram-se como meio de transporte influenciando significativamente a expansão da hotelaria. Muitos hoteleiros da época ofereciam este tipo de transporte para seus clientes (GAZETA MERCANTIL, 1999).

Conforme o Gazeta Mercantil (1999), em 1840, com o surgimento das ferrovias, muitos hotéis acabaram fechando ou reduzindo seu tamanho em razão da localização em que estavam instalados. Novos hotéis foram construídos próximos às estações ferroviárias, “à exemplo do *Euston* e do *Victoria*, em 1838, ambos em Londres”.

O desenvolvimento dos hotéis ocorreu com o aumento pela procura por locais e instalações que oferecessem abrigo e alimentação temporários às pessoas que se encontravam distantes de suas residências. A demanda por hospedagem, por sua vez, foi estimulada pelo crescimento do número de viagens, com a expansão das ferrovias e o desenvolvimento dos barcos a vapor no século XIX (GAZETA MERCANTIL, 1999, p. 06).

Segundo o Gazeta Mercantil (1999) foi em 1830 na Suíça que surgiram os primeiros hotéis exclusivos para turistas. Ofereciam passeios nos lagos suíços em barcos a vapor. Assim, surgiram os primeiros organizadores de viagens (*tour operate*), pessoas especializadas em obter acomodações e organizar excursões. Destacou-se entre esses o inglês Thomas Cook, responsável pela criação, em 1841, das viagens de turismo organizadas e dos *travellers checks*.

No final do século XIX, os hóspedes tinham se tornado mais exigentes e surgiram então os hotéis de grande luxo, como os famosos *Savoy*, *Ritz*, *Claridge*, *Carlton* e outros, acompanhando a tendência dos fabulosos trens e navios de passageiros da época (ABIH, 2002d).

Entre os pioneiros da hotelaria destacaram-se o suíço César Ritz, o francês Robert Huyot e o norte-americano Conrad Hilton. Ritz foi o primeiro a empregar técnicas de relações públicas em hotéis, através do envio de cartas pessoais para os clientes. Também introduziu as galerias de butikues nos hotéis; os concertos musicais durante as refeições; e armários embutidos nos apartamentos. A *Ritz Development Company* administrou e projetou os mais luxuosos hotéis europeus no início do século XX.

Robert Huyot foi o pioneiro no desenvolvimento de serviços para os homens de negócios e o precursor da utilização de técnicas de marketing e administração de empresas para o gerenciamento dos hotéis, nas décadas de 20 e 30 do século XX. Também é considerado um dos precursores na administração de cadeias hoteleiras. Huyot foi o primeiro presidente da rede intercontinental de hotéis.

Conrad Hilton foi o responsável pela introdução do sistema *franchising* no setor hoteleiro, a partir da Segunda Guerra Mundial. A *Hilton International Company*, considerada a primeira empresa especializada em administração hoteleira, foi a pioneira na introdução de sistemas de gerenciamento industriais no setor (GAZETA MERCANTIL, 1999, p. 07).

Com relação à hotelaria americana, esta teve seu início com os *saloons*, inicialmente eram bares que ofereciam comida, bebida e diversão aos clientes. Mais tarde, passaram a ter alojamentos, geralmente no segundo andar, ficando o primeiro reservado para alimentação, jogo, bar e uma cozinha (SENAC, 1998).

Nos EUA, as hospedarias eram geralmente instaladas ao longo dos rios navegáveis, porque as embarcações luxuosas da época, vez ou outra, apresentavam problemas mecânicos e devido à demora no conserto, se faziam necessários hotéis para hospedarem a tripulação dos barcos. Assim, os primeiros grandes hotéis surgiram na costa do Atlântico, região de intensa movimentação marítima de passageiros.

A hotelaria internacional, especialmente a norte-americana, realizou um vasto programa de modernização, estimado em vários bilhões de dólares; exemplo típico dessa modernização dos anos 50 é o Lincoln Hotel, em Nova York, que foi transformado no ultramoderno Manhattan (SENAC, 1998, p. 80).

O grande desenvolvimento da hotelaria aconteceu de fato com o advento dos meios de transporte de massa, as ferrovias, tanto nos EUA como na Europa. “A época de ouro da hotelaria americana foi no início do século XIX, mais precisamente em Nova York; no *City Hotel*, por exemplo, todas as acomodações tinham banheiros privativos e área de banquetes” (DUARTE, 1995, p. 54).

Conforme o Gazeta Mercantil (1999), as hospedarias surgiram no Brasil no século XVIII, nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, para atender aos viajantes europeus. Foi no início do século XIX que aumentou a procura por hospedagem, então, vários locais foram transformados em estabelecimentos hoteleiros. O principal motivo foi a transferência da família real e a abertura de portos.

Fazendo-se uma breve retrospectiva, do desenvolvimento do setor durante o século XX, constata-se que o setor hoteleiro no Brasil sofreu na década de 30 efeitos da diminuição do número de viagens, devido a crise de 29 mas empreendimentos continuavam sendo feitos. Já na década de 40, houve o crescimento dos cassinos, ocorrendo diversificação no setor, mas que, em 1946, foi proibido (GAZETA MERCANTIL, 1999).

Nos anos 50, houve a introdução das viagens aéreas, a construção de estradas interestaduais e a instalação da indústria automobilística no Brasil (SEBRAE, 1998).

Em 1960 é criado um programa de estímulo ao turismo no País fazendo com que fossem criados programas de incentivos para expandir o parque hoteleiro (GAZETA MERCANTIL, 1999).

Em fins da década de 60 e expansão na década 70;

segundo o IBGE, o número de hóspedes no Brasil aumentou de 19,38 milhões, em 1969 para 26,51 milhões, em 1973. Também, os meios de hospedagem que em 1968 eram 12,66 mil estabelecimentos passaram para 17,68 mil em 1981. Com isso, o total de aposentos disponíveis cresceu de 211,87 mil para 351,7 mil, um incremento de 66% (GAZETA MERCANTIL, 1999, p. 12).

Na década de 80, ocorreu o desenvolvimento de hotéis econômicos e intermediários em todo o mundo. Tal fato deu-se em razão do crescimento das viagens de negócios, eventos e do turismo. Este crescimento favoreceu no Brasil o surgimento dos *flats* - apartamentos mobiliados para hospedagem, com cozinha, sala, quarto e banheiro – (ABIH, 2002).

Nos anos 90, observa-se que:

a expansão do parque hoteleiro foi estimulada pela estabilização da economia e pelas perspectivas de crescimento do turismo e das viagens de negócios no País, com a abertura da economia e os investimentos em infra-estrutura. Outro aspecto importante foi o desenvolvimento de novos mecanismos e fontes de financiamento para novos projetos hoteleiros e pólos turísticos, com destaque para o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento) e fundos institucionais (GAZETA MERCANTIL, 1999, p. 16).

Conforme a ABIH Nacional (2002) no artigo “A Indústria do Turismo no Mundo e no Brasil”, a indústria hoteleira brasileira:

- Possui 18 mil meios de hospedagens existentes.
- Gera cerca de um milhão de empregos entre diretos e indiretos.
- Possui uma receita bruta em torno de U\$ 2 bilhões.
- Tem um patrimônio imobilizado em torno de U\$ 10 bilhões.
- Arrecada mais de U\$ 400 milhões em impostos e taxas.

Atualmente (ABIH, 2002a), a hotelaria e a indústria do turismo, buscam se adequar ao gerenciamento ambiental com o objetivo de ter uma produção limpa e um desenvolvimento sustentável, como diferencial na era da competitividade.

Com base nesse breve histórico da hospedagem, pode-se concluir que o desenvolvimento e a expansão do setor hoteleiro são uma consequência natural das necessidades criadas em função do crescimento e das exigências da demanda turística em escala mundial, nos últimos anos (SENAC, 1998, p. 95).

2.2.2 Categorias e Tipos de Hotéis

“No caso brasileiro, o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), através da Deliberação 387, de 28 de janeiro de 1998, aprova o Regulamento e a Matriz de Classificação Hoteleira” (CASTELLI, 2001, p. 60).

Conforme a Seção II, do Capítulo I da Regulamentação dos meios de hospedagem da EMBRATUR a classificação dos meios de hospedagem de turismo pode ser de uma a cinco estrelas, conforme sua categoria e pelas seguintes letras, a seguir descritas com o respectivo significado: H (Hotel), HL (Hotel de Lazer), HH (Hotel Histórico) e P (Pousada), conforme a seguir:

Categoria	Símbolo (estrelas)	Tipos de Meios de Hospedagem (a que se aplicam as categorias)			
		H	HL	HH	P
Luxo Superior	★★★★★	H	HL	HH	
Luxo	★★★★	H	HL	HH	
Standard Superior	★★★	H	HL	HH	P
Standard	★★	H	HL	HH	P
Simples	★	H	HL	HH	P

Figura 2.13: Categorias de Meios de Hospedagem de Turismo

Fonte: (CASTELLI, 2001, p. 62, modificado por FENGLER, 2002).

Conforme Castelli (2001) os tipos de hotéis podem ser divididos conforme a destinação dos seus serviços:

1º - H (Hotel): Meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer, quanto em viagens de negócios.

2º - HH (Hotel Histórico): Meio de hospedagem instalado, total ou parcialmente, em edificação de valor histórico ou de significado regional ou local reconhecido pelo Poder Público e que, em razão deste reconhecimento, está normalmente sujeito a restrições de natureza arquitetônica e construtiva.

3º - HL (Hotel de Lazer ou *Resorts* – o EMBRATUR admite como tipo *Resorts* o hotel que esteja localizado em área de conservação e equilíbrio ambientais -) : Meio de hospedagem normalmente localizado fora dos centros urbanos, voltados para pessoas em viagens de férias ou descanso. Geralmente localizados em balneários, rios, lagos, regiões montanhosas, áreas rurais ou pólos turísticos e ecológicos. Podem ser de grande porte e menos formais que os hotéis de negócio e de luxo. Oferecem também, além do café da manhã, almoços, jantares e serviços de *coffe shop* livrarias, lojas de conveniência, campos de golfe, dentre outros.

4º - P (Pousadas): Meio de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, com instalações, equipamentos e serviços mais simplificados, normalmente limitados, apenas, ao necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento se situa.

Conforme o EMBRATUR, os tipos de meios de hospedagem e as características que os distinguem podem ser observados na figura a seguir:

TIPO	LOCALIZAÇÃO	NATUREZA DA EDIFICAÇÃO	CLIENTELA PREFERENCIAL	INFRA-ESTRUTURA
HOTEL H	Preferencialmente urbana	normalmente em edificação com vários pavimentos (partido arquitetônico vertical)	mista, com executivos e turistas, predominando ora uns ora outros	hospedagem e, dependendo da categoria, alguma infra-estrutura para lazer e negócios
HOTEL HISTÓRICO HH	em prédios, locais ou cidades históricas (no meio urbano ou rural)	prédio tombado pelo IPHAN* ou de significado histórico ou valor regional reconhecido	mista, com executivos e turistas, e com predominância variável, de uns ou outros	normalmente restrita à hospedagem
HOTEL DE LAZER HL	áreas rurais ou local turístico fora do centro urbano	normalmente partido arquitetônico horizontal	turistas em viagens de recreação e lazer	áreas, instalações, equipamentos e serviços próprios para lazer do hóspede
POUSADA P	locais turísticos, normalmente fora do centro urbano	predominantemente construído em partido arquitetônico horizontal	turistas em viagens de recreação e lazer	restrita à hospedagem

Figura 2.14: Tipos de Meios de Hospedagem.

Fonte: (EMBRATUR apud CASTELLI, 2001, p. 672).

Em setembro de 2001 (ABIH-RS, 2002c), foi apresentado junto ao EMBRATUR o novo sistema de classificação hoteleira. É mantido o sistema de classificação por estrelas porém, com uma nova categoria, o cinco estrelas plus, destinado aos hotéis superluxo.

A nova matriz de classificação (Anexo A) apresenta um novo capítulo sobre a questão ambiental, onde aborda alguns assuntos como racionamento, preservação, redução do consumo de energia e água e resíduos sólidos. Inclui-se também a questão dos espaços para deficientes (ABIH-RS, 2002c).

Segundo ABIH-RS (2002c), a classificação é de caráter voluntário, apresentando três níveis de gerenciamento: nacional, estadual e operacional, sendo constituído das seguintes fases:

* IPHAN: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.

- **Habilitação documental:** o estabelecimento deverá estar regularmente estabelecido no que se refere à regularidade com os órgãos competentes municipal, estadual e federal. Comprovação de ser pessoa jurídica constituída na forma de cotas por responsabilidade limitada ou sociedade anônima, e que se dedique à atividade de exploração ou administração de serviços hoteleiros.
- **Assinatura de Termo de Compromisso:** o estabelecimento deverá firmar termo de compromisso com o IBH (Instituto Brasileiro de Hospitalidade) onde deverão constar: direitos e obrigações das partes, preços e condições de pagamento e normas e procedimentos a serem observados. Terá prazo de duração anual ou bienal, conforme a categoria pretendida pelo estabelecimento, e preverá os períodos de renovação;
- **Avaliação Técnica:** o estabelecimento será avaliado por organismo avaliador devidamente credenciado no Conselho Técnico Nacional. Esta avaliação consistirá na comparação e na verificação de padrões existentes no meio de hospedagem e aqueles previstos, para a categoria de classificação por ele pretendida, segundo os diversos itens da matriz de classificação. O parecer inicial do organismo avaliador será inicialmente analisado diretamente pelo meio de hospedagem que deverá tomar a decisão da continuidade ou não a fase seguinte do processo de classificação.
- **Homologação:** a homologação é feita pelo organismo avaliador submetendo à análise e deliberação do Comitê de Classificação, que poderá homologar ou não a recomendação ou ainda, sugerir adequações suspendendo temporariamente o processo de classificação que depois de sanadas, poderão ser novamente avaliadas.
- **Emissão do Certificado de Registro e Placa:** o certificado será expedido após aprovação de todos os itens anteriores. O certificado e a placa de classificação terão a assinatura conjunta da ABIH Nacional e o EMBRATUR, ao qual deverá ser afixada pelo estabelecimento.
- **Avaliação de Acompanhamento:** anualmente, deverá ser feita uma avaliação parcial pelo organismo avaliador no estabelecimento, para averiguar a manutenção de requisitos que lhe conferiram a classificação. Tal avaliação será objeto de homologação do Comitê de Certificação.

- Organismo Avaliador: o credenciamento desses organismos será feito pelo Conselho Técnico Nacional que exigirá das organizações interessadas que sejam credenciadas como Organismo Certificador no âmbito do Sistema Brasileiro de Certificação de Meios de Hospedagem, e que mantenham o status de Organismo Certificador credenciado do Sistema ISO, com reconhecimento pelo Inmetro.

O meio de hospedagem que escolherá o organismo que fará a avaliação do estabelecimento, tendo em vista a uniformidade de qualificação e de custos.

A representação das categorias por estrelas pelos meios de hospedagem, será assim classificada, conforme figura a seguir:

CATEGORIA	SÍMBOLO
Super Luxo	5★ SL
Luxo	5★
Superior	4★
Turístico	3★
Econômico	2★

Figura 2.15: Categorias por Estrelas dos Meios de Hospedagem

Fonte: (ABIH-RS, 2002c, modificado por FENGLER, 2002).

Assim, o setor hoteleiro poderá ter um sistema de gerenciamento em constante renovação buscando a qualidade e profissionalização de seus serviços.

Para Cavassa (2001), a hotelaria se transformou em atividade socioeconômica, com base nas condições de trabalho, nas novas tecnologias, etc, que lhe permitem servir os diversos grupos sociais e cada faixa etária no trabalho: negócios, congressos, conferências, reuniões sociais, etc. Tanto os turistas, aproveitando o seu tempo livre, como os homens de negócios necessitam, no seu ponto de chegada ou de trânsito, de um lugar de residência e certas comodidades e meios de trabalho, como, fone, fax, área de lazer, etc. A hotelaria passou de simples atividade hospitaleira, dos séculos anteriores, para transformar-se em atividade organizada, obedecendo a aspectos técnicos, econômicos e comerciais.

2.2.3 Gestão Ambiental e Hotelaria

A aprovação da Política Nacional de Educação Ambiental no Brasil é recente, foi aprovada em 1999. A partir dessa aprovação, todos os segmentos educacionais e os empresariais precisaram adotar ações educativas para adequar e atingir seus objetivos ambientais. Assim, a hotelaria também dá a sua parcela de contribuição para a preservação da natureza, pois além de conscientizar seus colaboradores, tem a função de envolver os hóspedes na preservação ambiental (ABREU, 2001).

Para a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2002) os hotéis e as empresas da indústria do turismo grandes ou pequenas, no mundo inteiro, estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, para melhor administrarem o seu uso dos recursos naturais – energia, água - que estão sob ameaça crescente de escassez, além da emissão de gases gerados em suas instalações, bem como efluentes líquidos e resíduos sólidos.

Para Abreu (2001), no exterior, principalmente nos países de grande potencial turístico, o número de iniciativas relacionadas à preservação ambiental provenientes do segmento hoteleiro vem crescendo. Essa preocupação em preservar o meio ambiente tornou-se um diferencial competitivo muito significativo para as empresas hoteleiras brasileiras, cujas iniciativas voltadas à preservação ambiental há pouco tempo começaram a despertar interesse dos empresários desse setor.

Segundo Abreu (2001), a partir do gerenciamento ambiental, alguns aspectos/impactos que podem ser priorizados no segmento hoteleiro, com objetivos, metas e indicadores de desempenho, assim poderiam ser demonstrados:

Tabela 2.1: Prioridades de Aspectos/Impactos Ambientais.

Aspectos ambientais	Impactos ambientais	Objetivos	Metas	Indicadores de desempenho
Geração de esgoto	poluição do solo e da água	diminuir a quantidade de esgotos lançados	reduzir 20% até o final do ano	m ³ de esgoto por mês
Uso da água	diminuição dos recursos naturais	diminuir o consumo de água	reduzir 30% até o final do ano	m ³ de água consumida por mês
Uso de energia	diminuição dos recursos naturais	diminuir o consumo de energia	reduzir 20% até o final do ano	kw de energia consumida por mês

Fonte: (ABREU, 2001, p. 83, modificado por FENGLER, 2002).

Segundo Donaire (1999), alguns dos benefícios econômicos e estratégicos da gestão ambiental na empresa são:

- benefícios econômicos;
- economias proporcionadas pela reciclagem, venda e aproveitamento de resíduos e diminuição de efluentes;
- redução de multas e penalidades;
- aumento da demanda de produtos que contribuem para a diminuição da poluição;
- melhora da imagem institucional;
- melhoria das relações com os órgãos governamentais, comunidades e grupos ambientais;
- acesso assegurado ao mercado externo;
- melhor adequação aos padrões ambientais.

Neste sentido, a ABIH (2002a) assumiu responsabilidades para fomentar a gestão ambiental na área privada do turismo, entendendo que esta ação começa pela hotelaria e que este ramo de atividade interage continuamente com a comunidade, parceiros, fornecedores, colaboradores e hóspedes.

Assim, surgiu o Programa de Responsabilidade Ambiental, denominado “Hóspedes da Natureza”, que a ABIH (2002b) está implantando para hotelaria, com o objetivo de conscientizar os dirigentes do setor empresarial que é uma questão de bom senso investir na conservação do meio ambiente, em razão do aumento populacional, da degradação ambiental e da concorrência do mercado.

O programa de gestão responsável pelo meio ambiente – Hóspedes da Natureza – adota três princípios básicos:

- I. Identifica, adapta e aplica à realidade brasileira conceitos, tecnologias, produtos e serviços já mundialmente consagrados desenvolvidos principalmente pelo IHEI – *International Hotel Environment Initiative*. Os objetivos são: Reduzir o custo operacional de implantação do programa; viabilizar sua execução; incluir o Brasil na rede de informação internacional que promove o tema meio ambiente e turismo, utilizando-a como ferramenta de marketing na divulgação do nosso destino turístico.
- II. Desenvolve o programa como irradiador e difusor dos conceitos práticos da responsabilidade ambiental, promovendo ações que envolvam empresários, comunidade, poder público, fornecedores, funcionários e hóspedes. O objetivo é estimular e viabilizar projetos de produção limpa, fornecendo aos governantes, em suas várias esferas, dados sobre a infra-estrutura que facilitará ações futuras; estimular a relação com os fornecedores, para o desenvolvimento de embalagens e produtos compatíveis à gestão ambiental e estimular a função de agente multiplicador da hotelaria, através da divulgação da gestão ambiental entre seus hóspedes, funcionários e a comunidade do entorno.
- III. Aplica os fundamentos das técnicas de qualidade ao desenvolvimento contínuo, progressivo e tecnicamente coordenado do programa, propiciando que as ações simples e pontuais da adequação ambiental se integrem ao sistema de gestão do meio de hospedagem, consolidando os resultados alcançados através do monitoramento constante (ABIH, 2002b, p. 02).

A IHEI (*International Hotels Environment Initiative*) criada em 1992, em cinco anos, transformou-se em uma organização global. Seus membros representam mais de 8000 hotéis nos cinco continentes. Nos últimos anos a IHEI vêm obtendo bons resultados com relação à conscientização ambiental entre hotéis, operadoras de turismo, governo, mídia, meio acadêmico e fornecedores da indústria hoteleira (ABIH, 2002a).

Para Castelli (2001), as empresas prestadoras de serviços, no caso a hotelaria, devem apostar no elemento humano, já que a excelência do serviço - condição para competitividade e sobrevivência da empresa - depende de como o fornecedor do serviço está interagindo com os clientes. Portanto, a educação e o treinamento são fatores

indispensáveis para a qualidade do elemento humano, qualidade esta que busca atender às necessidades da empresa, empregados, clientes, fornecedores e comunidade. Também é o elemento humano que faz o processo de acolhida ao cliente, e conseqüentemente, a própria rentabilidade do hotel.

A gestão ambiental nas empresas brasileiras, em especial no ramo da hotelaria vem passando por evoluções nos últimos anos. O novo paradigma das empresas é uma visão holística do mercado, ou seja, tudo está interligado, integrado, todos precisam ser auto sustentáveis em uma nova visão do mundo (ANDRADE et. al., 2000).

As empresas são vistas como sistemas vivos, precisam de orientações, inovações e ser acompanhadas de forma a observarem leis, princípios, melhorar sua imagem frente à comunidade e, conseqüentemente, buscar um gerenciamento ecológico voltado à garantia dos recursos naturais para as futuras gerações (ANDRADE et. al, 2000).

Os diversos conceitos estudados e aqui apresentados serão utilizados no trabalho de pesquisa realizada no Hotel Jardim Europa e também, para a partir disso, criar um modelo de gestão ambiental voltado para a gestão responsável do meio ambiente.

3 ESTUDO DE CASO

Há muitas variáveis que caracterizam uma região. Segundo Lezana (2000), as relações entre uma empresa e o seu meio tem a ver com as características da região onde ela está instalada e são determinantes de seu sucesso.

A região, que representa uma agrupação de relações sociais, é o lugar onde sedimentam-se a cultura local e outras características não transferíveis. É o lugar onde homens e empresas estabelecem relações e onde instituições públicas e privadas intervêm para regular a sociedade (LEZANA, 2000, p. 67).

Para Lezana, as variáveis que caracterizam uma região são o sistema tecnológico, o mercado laboral, a estrutura social, econômica, de mercado, a legal, os sistemas de informação, as instituições reguladoras, a infra-estrutura física e os fatores ambientais.

Este capítulo tem por objetivo conhecer as características internas e externas onde está localizado o objeto de estudo e identificar a variável ambiental nos diversos serviços.

3.1 Localização

Ijuí foi a primeira colônia oficial do Rio Grande do Sul, ‘Colônia Ijuhy Grande’, fundada em 19 de outubro de 1890. Está situada em terras de planalto e a grande maioria da população é formada por imigrantes alemães e italianos (REICHARDT, 1996).

Seus primeiros moradores foram os povos indígenas, que deram o nome à cidade em razão do número de rios que aqui havia. Ijuí na língua Guarani significa ‘Rio das Águas Claras’ ou ‘Rio das Águas Divinas’. Mais tarde chegaram os luso-brasileiros, os afro-

brasileiros e vários descendentes de imigrantes europeus, assim formaram uma mistura de etnias (GUIA TURÍSTICO E MAPA/IJUÍ, 2001).

Ijuí emancipou-se em 19 de outubro de 1912, ficando conhecida como “Colméia do Trabalho” e mais tarde também por “Terra das Culturas Diversificadas”. Conforme o Guia Turístico do Município (2001), esse possui atualmente 36 bairros e uma estimativa de 674 km², sendo 31,70 km² de área urbana e 642,30 km² de área rural.

Segundo o Censo Demográfico do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2000), a população do Município é formada por 78.461 habitantes, sendo que 67.397 (85,90 %) localizam-se na zona urbana e 11.064 (14,10 %) localizam-se na zona rural. Do total, 38.083 (48,53%) são homens e 40.378 (51,47%) são mulheres.

O sistema viário tem aproximadamente 1.300 km de estradas; além de uma ferrovia faz parte da rede viária do Município, possuindo um importante entroncamento rodoviário regional; a BR 285, que abre acesso para a BR 386 e BR 158, e as RS 342, RS 155, RS 514, RS 522 e RS 512 que convergem para o Município (PLANO AMBIENTAL, 2001).

A atividade econômica do Município é predominantemente agropecuária, caracterizando-se pelos cultivos principalmente de soja, milho e trigo e, como atividade pecuarista, a criação de animais de grande porte e a produção de leite. Nos últimos anos, tem-se observado um crescimento nas culturas alternativas como peixes, hortaliças, frutas e flores.

Conforme o diagnóstico (Plano Ambiental, 2001) de Ijuí, o Município é banhado por vários rios, sendo o rio Ijuí o mais importante não só do Município como de toda a região até o rio Uruguai. Seus afluentes locais mais importantes são o rio Potiribu e o rio Conceição. Também um grande número de arroios, sangas e cursos d' água formam uma rede hidrográfica de boa qualidade. Atualmente organiza-se o Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Ijuí. Também estão localizadas no Município, três importantes reservas de água mineral (Plano Ambiental). São: a Fonte Ijuí, a Fonte da Ilha e a Fonte Itaí. A venda de água mineral é maior nos grandes centros em razão da qualidade e do alto consumo de água. A mais conhecida é a Fonte Ijuí cuja distribuição abrange uma região maior, incluindo outros estados.



Figura 3.1: Localização do Município de Ijuí

Fonte: (IBGE, 2002).

Com relação aos solos, 97% das terras do Município de Ijuí podem ser classificadas como cultiváveis e possuem de média à elevada produtividade, mas destas, 91% apresentam pelo menos algum tipo de restrição quanto ao seu uso (declividade, drenagem, umidade, fertilidade) cabendo na utilização, ações adicionais de controle. A região possui zoneamento agroclimático. A topografia é classificada de ondulada à forte ondulada (PLANO AMBIENTAL, 2001).

Nos últimos anos, o Município vem sofrendo degradação ambiental em seu meio físico em razão de desmatamentos, contaminação com inseticidas, lixo, mau uso dos solos na área agrícola e pelo acréscimo da população, na cidade. Os impactos ambientais podem ser observados nos principais rios – Potiribu e Conceição – com o deslizamento nas margens, a desestruturação das encostas laterais, a extinção das matas devido ao desmatamento e ao lixo. A cobertura silvestre também foi significativamente afetada (REICHARDT, 1996).

A vegetação encontrada é mata subtropical alta, campos de composição uniforme e capões de timbó. As principais composições florestais são: florestas secundárias em estágio médio de regeneração e estágio inicial, onde aparecem os capoeirões e os capões homogêneos de timbó. Também encontramos pequenos fragmentos de floresta primária e faixas de mata ciliar que, em alguns segmentos sofrem pressão de ocupação e em outros recebem a recomposição de espécies, por projetos regionais. Estima-se que não mais do que 5% da área do Município está ocupada por vegetação florestal, dado índice que também é regional, ficou abaixo da média estadual no último inventário por ser esta parte do território de grande ocupação agrícola mecanizada. Também ocorrem pequenos povoamentos florestais com espécies exóticas (eucalipto e pinus), em áreas de banhados e alagadiços com vegetação característica (PLANO AMBIENTAL DE IJUÍ, 2001, p. 06).

De acordo com o último censo agropecuário, realizado pelo IBGE em 1996, havia 5.092 hectares de matas florestais naturais (nativas) e 1.025 hectares de matas florestais plantadas (silvicultura). Comparando com anos anteriores, observa-se uma redução das matas nativas conforme mostra a figura abaixo.

MATAS	1980 (hectares)	1985 (hectares)	1996 (hectares)
Matas florestais naturais (nativas)	6.079	5.906	5.092
Matas florestais plantadas (silvicultura)	973	1.163	1.025

Figura 3.2: Censo Agropecuário do RS.

Fonte: (IBGE, 1996).

A Lei Orgânica Municipal (1990) trata da questão do Meio Ambiente em seu capítulo V. Dentre os seus cinco artigos, no Art. 101 consta que:

o meio ambiente é bem de uso comum do povo e a manutenção de seu equilíbrio é essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Município e à coletividade o dever de defendê-lo, preservá-lo e restaurá-lo, cabendo a todos exigir a adoção de medidas necessárias nesse sentido, nos termos do disposto nas Constituições Federal e Estadual (p. 43-44).

Embora existissem algumas ações para controle, proteção e fiscalização ambiental, no final de 2001 foi aprovado o Plano Ambiental do Município, que trata dos critérios para exercício do Licenciamento Ambiental Municipal tendo como objetivos:

1. Normatizar as atividades ou empreendimentos que causem ou possam causar degradação ambiental de impacto local.
2. Definir áreas de ação governamental, orientando a aplicação de recursos e subsidiando programas municipais.
3. Promover a melhoria na qualidade de vida da população.
4. Promover a preservação e a proteção ambiental.
5. Promover o uso dos recursos naturais renováveis, através do manejo sustentável.
6. Promover a recuperação de áreas e ambientes degradados.
7. Promover a Educação ambiental em todos os seus níveis.

Conforme o Plano Ambiental, os instrumentos para implantação são:

- As leis, normas e padrões ambientais municipais, estaduais e federais.
- O plano Diretor Municipal e Zoneamento Ambiental.
- O licenciamento ambiental.
- Fundo Municipal do Meio Ambiente.
- Conselho Municipal do Meio Ambiente.
- A Cobrança de taxas de conservação, melhoria, vistorias e licenciamento.
- Recursos financeiros municipais, estaduais e federais.
- O relatório anual sobre a qualidade ambiental municipal.

Os órgãos de controle e fiscalização ambiental no Município são:

- IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis;
- Secretaria Municipal da Saúde e Meio Ambiente;
- CONSEMA – Conselho Municipal do Meio Ambiente;

- DEFAP – Departamento Estadual de Florestas e Árvores Protegidas;
- Coordenadoria do Meio Ambiente;
- ASCAR – Associação Sulina de Crédito e Assistência Rural;
- Há também as ONGS:
- AIPAN – Associação Ijuicense de Proteção ao Ambiental Natural;
- Bandeirantes do Verde.

Os projetos ambientais desenvolvidos ou em desenvolvimento no Município abordam os mais diversos assuntos. Atualmente há vários projetos como a Campanha da lavagem de embalagens de agrotóxicos; as microbacias hidrográficas; o projeto regional de reflorestamento e recuperação ambiental; o projeto de gerenciamento do lixo; o programa de terreno baldio limpo; o programa ETE – Estação de Tratamento de Esgoto pela Corsan (Companhia Riograndense de Saneamento), cujo projeto está em fase de elaboração.

Com relação à participação da comunidade, poucos têm consciência da importância da preservação ambiental. A grande maioria da população não se preocupa com a necessidade de mudanças e do seu papel neste contexto, considera que a atribuição de cuidar do meio ambiente seja exclusivamente do poder governamental (REICHARDT, 1996).

A formação dessa consciência ecológica, embasada no reconhecimento dos direitos ambientais como um direito fundamental para a vida, certamente crescerá junto à população à medida que se multipliquem as entidades e grupos que discutam e monitorem o meio ambiente (REICHARDT, 1996, p. 58).

Por isso, cada município tem suas características próprias e que influenciam no modelo de gestão ambiental nele desenvolvido. Por essa razão, as empresas estão buscando adequar-se à nova sistemática de gerenciamento que inclui satisfazer as necessidades e desejos dos clientes e ao mesmo tempo preservar o meio ambiente.

3.2 Características Internas

O Hotel Jardim Europa está localizado ao leste do Município, junto à BR 285 no Km 457, entroncamento com a RS 155. O Hotel está situado em uma área de 30.000 m², sendo 3.700m² de área construída, mais 700 m² de área social, onde está localizado o restaurante.

Os 25.800 m² de área restantes estão distribuídos em extensa área verde com diversidade de fauna e flora disponibilizadas aos hóspedes.

Como é uma empresa familiar o nome “Jardim Europa” foi idealizado pelos proprietários visando homenagear os familiares antepassados que vieram da Europa a partir de 1923.

Em 1975 deu-se o início da construção do Hotel vindo a iniciar suas atividades em 1º de dezembro de 1983, com 18 apartamentos, serviço de café da manhã, piscina adulta e infantil, churrasqueira e campo de futebol.

Foi a partir de 1987 que o Hotel passou a dispor de 42 apartamentos. Sua estrutura é horizontal, em estilo europeu, que facilita o contato do hóspede com a natureza. Seus apartamentos são do tipo luxo, semiluxo e *standart*, que se encontram distribuídos em nove casas, com três diferentes tamanhos, mais três construções: a recepção, a lavanderia e o restaurante que dispõe de café da manhã e demais refeições, bem como salas e equipamentos para eventos.

Cada casa tem o nome de uma cidade européia, para homenagear as diversas correntes de imigrantes que vieram ao País, e estão assim distribuídas:

APT°	CIDADE	PAÍS
01 a 02	Zurique	Suíça
03 a 04	Varsóvia	Polônia
05 a 06	Londres	Inglaterra
07 a 10	Bremen	Alemanha
11 a 14	Madri	Espanha
15 a 18	Lisboa	Portugal
19 a 22	Atenas	Grécia
23 a 26	Roma	Itália
27 a 34	Viena	Áustria
35 a 38	Varsóvia	Polônia
39 a 42	Atenas	Grécia

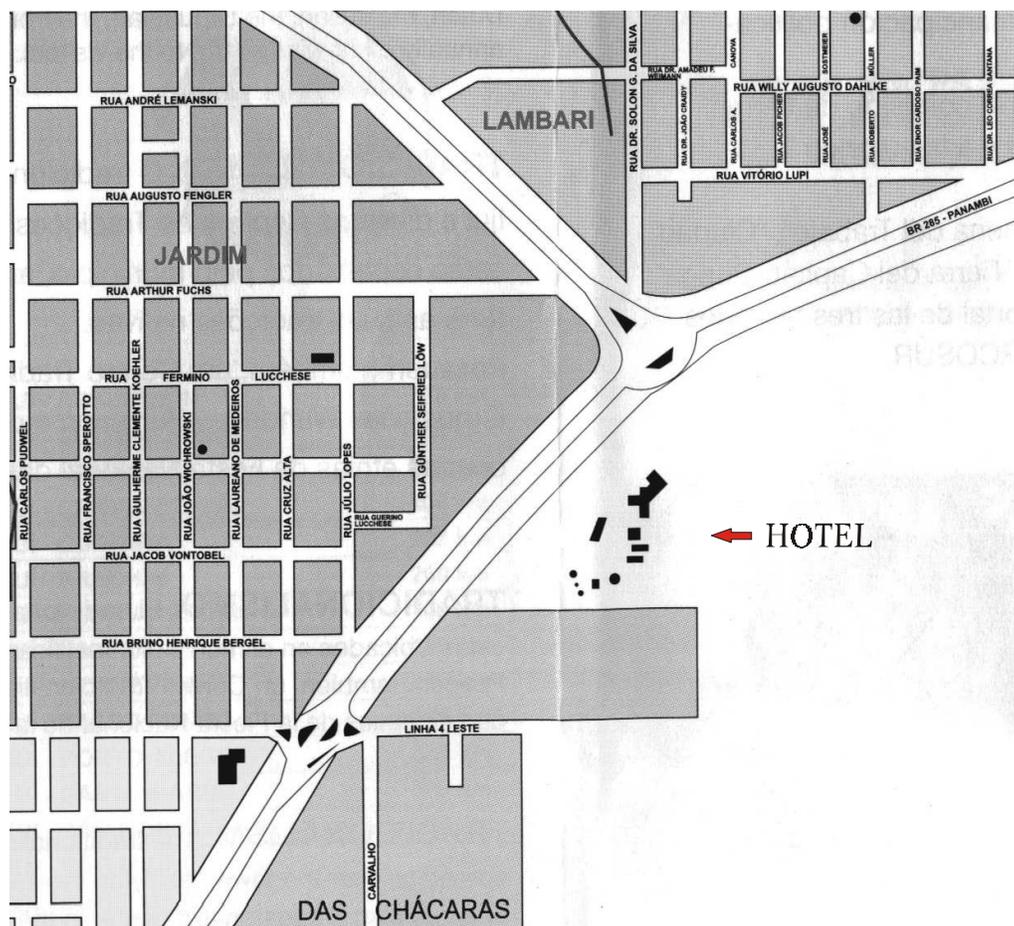


Figura 3.3: Localização do Hotel Jardim Europa

Fonte: (GUIA TURÍSTICO E MAPA DE IJUÍ, 2001).

Ainda há uma casa típica alemã que foi trazida do interior do Município de Augusto Pestana, e que foi toda reconstruída obedecendo a sua estrutura original, com o objetivo de valorizar a cultura e recuperar um pouco da história dos imigrantes que colonizaram a região.

Atualmente a área de lazer conta com cancha de bocha, *play ground*, campo de futebol sete, jogo de críquete, ping-pong, jogos de mesa, vôlei, jogo de futebol de botão, galpão crioulo com churrasqueira e piscinas adulto e infantil.

O Hotel tem uma infra-estrutura que possibilita atender turistas em viagens de lazer ou a negócios, bem como realizar eventos de negócios ou festivos.

3.2.1 Recursos Naturais

Podemos encontrar em sua flora mais de mil árvores que foram plantadas pelo proprietário, com o objetivo de reflorestamento e preservação ambiental dentre elas:

1º) Árvores Frutíferas:

- Abacate (*Persea pyrifolia*);
- Ingá (*Inga sessilis*, *Inga virescens*);
- Ariticum ou fruta-do-conde (*Rolinia mucosa*);
- Guabiroba (*Campomanesia xanthocarpa*);
- Uva do Japão (*Hovenia dulcis*);
- Araçá (*Terminalia kuhlmannii*);
- Amora (*Agonandra brasiliensis*);
- Butiá (*Butiá eriospata*);
- Laranja (*Citrus aurantium*);
- Bergamota (*Citrus bergamia*);
- Carambola (*Averrhoa carambola*);
- Ameixa (*Prunus salicina*);
- Guabiju (*Myrcianthes pungens*);
- Jabuticaba (*Myrciaria cauliflora*, *Myrciaria truncifolia*);
- Jambolão (*Eugenia jambolana*);
- Limão (*Citrus aurantifolia*);
- Manga (*Mangifera indica*);
- Nozes (*Macadamia integrifolia*);
- Uvaia (*Eugenia pyriformis*);
- Pêra (*Pyrus communis*);
- Laranjinha-do-mato (*Eugenia sp.*);
- Pêssego (*Prunus pérsica*);
- Pitanga (*Eugenia uniflora*);
- Romã (*Punica ganatum*);
- Caqui (*Diospyros kaki*);
- Cereja (*Eugenia involucrata*);
- Lima (*Citrus sp.*);
- Nêspera (*Eriobotrya japonica*).

As frutas produzidas no Hotel são usadas no café da manhã para os hóspedes e também servem de alimento para os animais existentes no hotel e nas proximidades.

2º) Árvores;

- Guajuvira (*Patagonula americana*);
- Unha-de-gato (*Ficus pumila*);
- Cabriúva (*Myrocarpus frondosus*);
- Angico vermelho (*Parapiptadenia rígida*);
- Angico branco (*Piptadenia peregrina* L.);
- Cedro vermelho (*Cedrela odorata* L.);
- Araucária (*Araucaria angustifolia*);

- Chorão (*Calistemon*);
- Eucalipto (*Eucalyptus sp.*);
- Primavera (*Brunfelsia uniflora*);
- Cipreste (*Cupressus lusitamica*);
- Pinheiro (*Pinus pinaster*);
- Canela-do-campo (*Ocotea elegans* Mez);
- Canela-de-cheiro (*Aniba firmula*);
- Ipê Roxo (*Tabebuia impetiginosa*);
- Ipê Amarelo (*Tabebuia Alba*);
- Taquara ou Bambu (*Bambusa*);
- Rabo de Bugio (*Lonchocarpus campestris* Benth.);
- Leucina (*Leucaena leucocephala*);
- Canela (*Ocotea spixiana* Nees);
- Oliveira (*Olea europaea*);
- Sibipiruna (*Caesalpinia peltroforoides*);
- Legustre (*Ligustrum sinense*);
- Angiquinho (*Caliandra selloi*);
- Três-Marias (*Bougainvillea grabra*);
- Carvalho (*Euplassa cantareirae* Steumer)

3º) Árvores Nativas (únicas espécies que estavam plantadas quando foi adquirido o terreno para posterior construção do hotel);

- Jerivá (*Arecastrum romanzoffianum*);
- Erva-mate (*Ilexparaguariensis*).

Com relação à fauna existente, podemos encontrar:

- Pomba (*Scardafella squammata*);
- Rolinha (*Columbina*);
- Sabiá (*Turdus rufiventris*);
- Quero-quero (*Vanellus chilensis*);
- Tico-tico (*Zonotrichia capensis*);
- Canário-da-terra (*Sicalis flaveola*);
- Beija-flor (*Thalurania glaucopis*);
- Morcego (*Artibeus lituratus*);
- Besouro (*Omophoita sp. e Acantonycha sp.*);
- Louva-a-deus (*Parastagmatoptera sp.*);
- Lagarto (*Anolis sp.*);
- Cobra verde (*Philodryas sp.*);
- Cobra cega (*Amphisbaena roberti*);
- Cobra jararacuçu (*Bothrops jararacussu*);

- Formigas-cortadoras-de-folhas ou saúvas (*Atta sp.*);
- Lagartixa (*Tropidurus torquatus*);
- Abelha-melífera (*Apis mellifera*);
- Vespa (*Aphidius smithi*);
- Sapo (*Bufo paracnemis*);
- Raposa (*Cerdocyon thous*);
- Juriti (*Leptotila rufaxilla*);
- Perereca (*Hyla sp.*);
- Bem-te-vi (*Pitangus sulphuratus*);
- João-de-barro (*Turnaris rufus*);
- Coruja (*Speotyto cuniculária*);

Cigarra, grilo, borboleta, marimbondo e vaga-lume também são encontrados na fauna existente.

As referências usadas para a pesquisa de nomes científicos foram baseadas nos seguintes autores: POUGH, LORENZI, RUPPERT e nos endereços eletrônicos da EMBRAPA, GEOCITES, CEPEN e AGROV..

3.2.2 Variáveis Ambientais

A seguir, faz-se o levantamento no Hotel dos *inputs* (entradas de matérias-primas/uso de recursos naturais) e dos *outputs* (saídas de resíduos/perdas de recursos naturais), baseado no modelo de Abreu (2001, p. 71).



INPUTS

Água;
energia;
gás de cozinha;
alimentos e bebidas;
gases de refrigeração;
embalagens:
plástico, vidro, lata pilhas,
lâmpadas;
metal, papelão;
material de limpeza;
toalhas, lençóis;
papel, disquetes, detergentes,
sabão, cloro, inseticidas,
móveis, etc.

OUTPUTS

Esgoto;
lixo;
águas servidas e contaminadas;
embalagens: plástico,
vidro, metal, papelão e papéis
usados;
aerossóis;
pilhas usadas;
lâmpadas queimadas;
gases de refrigeração;
cartuchos de impressoras
vazios, disquetes danificados;
restos de produtos químicos.

Figura 3.4: Vista Aérea Hotel Jardim Europa

Atualmente, o sistema de aquecimento da água, nos apartamentos do Hotel e do restaurante, é através de placas de energia solar, fazendo com que se aproveite a energia do sol. Também está sendo implantado um novo sistema de chaves em todos os apartamentos, o que permitirá o desligamento automático da energia nos equipamentos de ar condicionado e lâmpadas, caso o hóspede esqueça-os ligados ao sair; gerando assim a redução no consumo de energia.

Com a permanência do hóspede por mais de um dia no Hotel, é verificado pela camareira a possibilidade de uso das mesmas toalhas e lençóis. É uma forma de reduzir o uso de produtos químicos e conseqüentemente água e luz.

Em relação ao lixo produzido, atualmente não há coleta seletiva, por parte do poder público municipal então, no Hotel há separação do lixo seco e do molhado para posteriormente ser recolhido pela prefeitura.

Apesar da localização do Hotel ser próxima a rodovia (BR), não há poluição sonora e os residentes mais próximos moram a mais de 300 m de distância, com isso há silêncio e tranquilidade às pessoas e aos animais.

3.3 Características Externas

3.3.1 Regionais

A distância das Capitais mais próximas e dos Municípios da região são:

Porto Alegre: 385 km

Florianópolis: 700 km

Curitiba: 737 km

Caxias do Sul: 400 km

São Miguel das Missões: 72 km

Derrubadas: 160 km

Passo Fundo: 190 km

Santo Ângelo: 51 km

Santa Rosa: 110 km

Assunción: 780 km

Atrações regionais (Guia Turístico do Rio Grande do Sul, 1999):

- Ruínas de São Miguel: Sítio arqueológico São Miguel Arcanjo, localizado em São Miguel das Missões. Principal redução jesuítica, cuja igreja foi construída em 1745. Considerado patrimônio histórico-cultural da humanidade;
- Espetáculo Som e Luz: Dá-se diariamente nas ruínas de São Miguel Arcanjo, onde conta a história da região;
- Museu das Missões: Possui peças de diversos estilos, reunidos num prédio que imita uma das habitações dos missioneiros, com seus avarandados e peças de barro;
- Catedral Angelopolitana: Localizada em Santo Ângelo onde era a igreja missioneira de 1707. Seu estilo imita a Catedral da Redução de São Miguel Arcanjo com traços renascentistas;
- Parque Ecológico: Localizado na margem direita do rio Ijuí, em Santo Ângelo, possui uma trilha ecológica e atrações paisagísticas naturais e fauna;
- FENAMILHO: Feira realizada em Santo Ângelo a cada dois anos, geralmente no mês de outubro, com o objetivo de mostrar os produtos locais, bem como, rodeio crioulo, *shows*, etc.;
- Cascata rio Santo Cristo: Tem a forma de ferradura e uma queda de 15 metros de altura. Situada a 11 km do centro de Santa Rosa;
- Volta Grande: Local onde o rio Uruguai faz uma grande curva, apropriado para ecoturismo com trilhas ecológicas. Localizado em Porto Mauá;
- Salto do Yucumã: Localizado no Município de Derrubadas, é o maior salto longitudinal do mundo com 1800 metros de extensão, com quedas de 12 a 15 metros de altura, fica situado no interior do Parque Florestal Estadual do Turvo, com 174 km² de mata virgem com fauna e flora abundantes (Prefeitura Municipal de Derrubadas, 2001).

3.3.2 Locais

Em relação à infra-estrutura turística do Município, Ijuí possui (Guia Turístico e Mapa Ijuí, 2001):

Hotel Jardim Europa

Localização: a 2 km do centro de Ijuí, acesso pela BR 285 Km 457.

Quantidade de apartamentos: 42

Opções de lazer: Cancha de bocha, *play ground*, campo de futebol, minimesa de sinuca, jogos de mesa como: ping-pong, futebol de botão, dominó e xadrez, piscina adulta e infantil, jogo de críquete e minivôlei.

Hotel e Spa Fonte Ijuí

Localização: distrito de Chorão a 12 km do centro de Ijuí, acesso pela RS 155.

Quantidade de apartamentos: 58 e seis cabanas

Opções de lazer: piscina adulta e infantil, piscina térmica, sala de ginástica, sala de jogos, pracinha infantil, *Spa*, sala de ginástica passiva, campo de futebol, sauna, banheira com hidromassagem.

Hotel Irú

Localização: centro de Ijuí

Quantidade de apartamentos: 55

Hotel Vera Cruz

Localização: centro de Ijuí

Quantidade de apartamentos: 111

Hotel Rodoviário

Localização: Rua José Bonifácio

Quantidade de apartamentos: 30

Restaurante Jardim Europa

Junto ao Jardim Europa Hotel

Restaurante Fonte Ijuí

Junto ao Hotel e *Spa* Fonte Ijuí

Restaurante Caravella

Rua XV de Novembro

Café Beirut

Rua XV de Novembro

Cantina Sapore D'Itália

Rua 7 de Setembro

Restaurante Mangiare Bene

Rua do Comércio

Restaurante Glasnost

Rua Dr. Pestana

Restaurante do Natal

Rua Bejjamin Constant

Restaurante Trattoria

Rua Bejjamin Constant

Restaurante Maxi's

Rua Floriano Peixoto

Absolute Lounge Bar

Rua do Comércio

Bombar	Casas Étnicas
Rua 7 de Setembro	Estrada BR 285, junto ao Parque de Exposições Wanderley Agostinho Burmann (funcionamento no mês de outubro, juntamente com a feira do município).
Café Olé (Danceteria)	
Rua Dr. Pestana	

Atrações locais (Guia Turístico e Mapa de Ijuí/RS, 2001):

- EXPO-IJUÍ-FENADI-MOVEST: feira do município de Ijuí juntamente com a Feira das Culturas Diversificadas e Feira do Vestuário. É realizada anualmente com o objetivo de mostrar o que é produzido no município, comidas típicas, danças, vestuário, cultura e lazer. Realiza-se no mês de outubro geralmente entre os dias 12 a 19. Atrai turistas de vários municípios e de outros estados. É considerada uma das maiores feiras do interior do estado.
- Parque de Exposições Wanderley Agostinho Burmann: parque onde se realizam as feiras. Conta com infra-estrutura constituída de casas étnicas, pavilhões para exposições, restaurantes, banheiros públicos, anfiteatro. Também tem uma trilha ecológica.
- Museu: o Museu Antropológico Diretor Pestana, constitui um centro de preservação da memória regional, com aproximadamente 25 mil peças relacionadas ao índio pré-missionário encontradas na região e 3500 peças que contam a história do povo ijuiense e de toda a região.
- Usina Velha: considerada a hidrelétrica mais antiga da região, funciona até hoje com equipamentos originais de 1923. Situa-se a 5 km do centro da cidade com mirante para observar a cascata.
- Feira do Artesanato: é realizada no centro da cidade aos domingos, uma vez por mês e em outubro, junto à feira no parque de exposições.
- Cine América: o horário de exibição é às 20h diariamente (no horário brasileiro de verão é às 20h 30min).

3.4. Questões de Pesquisa

- a) Conhecimento e interesse dos hóspedes que freqüentam o Hotel Jardim Europa pela preservação ambiental;
- b) Nível socioeconômico e cultural dos hóspedes do Hotel;
- c) Sugestões dos hóspedes para preservação ambiental no Hotel;
- d) Conhecimento e interesse dos funcionários e da direção do Hotel Jardim Europa pela preservação ambiental;
- e) Nível socioeconômico e cultural dos funcionários do Hotel;
- f) Sugestões dos funcionários para a preservação ambiental no Hotel.
- g) Possibilidades para implantação do SGA no Hotel.

3.4.1 Método de Pesquisa Adotado

A metodologia científica utilizada para a elaboração do formulário está baseada em Gil (1996). Estando em nível de pesquisa exploratória, pois permite uma visão geral, aproximada sobre o estudo e tendo como objetivo “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GIL, 1996, p. 45).

Este trabalho tem o propósito, de por um lado, destacar o que está sendo feito em prol da preservação ambiental pelo setor hoteleiro e por outro de fazer o levantamento de informações básicas que poderão contribuir para a descoberta de idéias e empreendimentos em novas pesquisas específicas do estudo do tema, justificando assim, a utilização da pesquisa exploratória.

Para Gil (1996), tais pesquisas envolvem: (a) pesquisa bibliográfica, (b) estudo de caso, (c) amostragem e (d) coleta de dados.

a) Pesquisa bibliográfica: caracterizada como um estudo teórico, é considerada o passo inicial de toda a pesquisa científica. Desenvolvida através de material elaborado anteriormente, constituído de livros, periódicos, artigos científicos (GIL, 1996).

A pesquisa bibliográfica justifica-se, neste trabalho, pela necessidade de definir e resolver problemas já conhecidos, explorar novas áreas, inserir informações e contribuições teóricas de diversas disciplinas.

b) O estudo de caso caracteriza-se pelo estudo de um ou de poucos objetos, de maneira que se permita um amplo e detalhado conhecimento do mesmo. Apresenta grande utilidade nas pesquisas exploratórias, e nas fases iniciais de uma investigação sobre temas complexos, permitindo a elaboração de hipóteses ou reformulação do problema.

Método de pesquisa, segundo Young é:

... um conjunto de dados que descrevem uma fase ou a totalidade do processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas suas fixações culturais, quer seja essa unidade uma pessoa, uma família, um profissional, uma instituição social, uma comunidade ou uma nação (apud GIL, 1996, p. 59).

O estudo de caso além de aprimorar os conhecimentos, poderá ser utilizado por outros hotéis da região ou de outros estados que tenham características semelhantes às do Hotel Jardim Europa.

c) A amostragem por acessibilidade permite ao pesquisador a seleção dos elementos de pesquisa aos quais tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo do fenômeno estudado. Este tipo de amostragem é aplicado em estudos exploratórios em que não é requerido elevado nível de precisão (SOLDATELI, 1999, p. 74).

d) A coleta de dados é feita mediante o concurso dos mais diversos procedimentos. No estudo de caso foi usado:

1º) Observação e análise de documentos: A observação permite ao pesquisador observar, de maneira simples e espontânea, o fenômeno em estudo para após buscar elementos internos e externos à empresa, de maneira a possibilitar a obtenção de dados, seguidos de análise, registro e interpretação dos mesmos, além do estudo de caso. Neste estudo, a empresa forneceu documentos que serviram de dados para o estudo, também foi adquirido material na Prefeitura Municipal, IBAMA, IBGE dentre outros.

2º) Entrevista estruturada (formulário): É uma relação fixa de perguntas, segundo ordem e redação iguais para todos os entrevistados. Neste estudo, a entrevista foi elaborada a partir do modelo de BOO (apud BARROS, 1999), com a inclusão de questões específicas. Foram aplicados dois formulários, um destinado aos hóspedes do Hotel e outro aos funcionários (Anexos B e C). Quanto à aplicação aos hóspedes, foi no período de outubro a dezembro de 2001, perante uma amostragem aleatória (nº de elementos = 39). Aos funcionários do Hotel foi entregue um formulário para cada um (nº de elementos = 36), também aplicado no mesmo período.

3º) Estudo estatístico: Um estudo sobre uma determinada temática pode ser realizado a partir de várias fontes, bibliográfica, observacional, inquiridora. ‘Para investigar mais profundamente os sentimentos e motivação das pessoas, podemos ler Freud e Dostoiévski. Outra maneira de nos informarmos a respeito do mundo é ouvir os outros’ (KERLINGER, 1979, p. 01). Para que essa forma de obtenção de informações seja cientificamente aceita, passa por diversas etapas que lhe conferem credibilidade. Dessa forma a elaboração do projeto, traçado de seus objetivos, a definição das hipóteses norteadoras, a revisão bibliográfica e a validação do instrumento de pesquisa fazem parte desse esforço para se obter informações confiáveis e que possam comprovar ou não os pressupostos da pesquisa.

Muitos e diversos são nossos olhares sobre os fatos, fenômenos. Eles se revelam frente aos espaços de realidade que observamos. Estes olhares são variáveis, assumem uma diversidade só perceptível ante a sua própria aferição no confronto com o episódio avaliado (FRICKE, 2000, p. 01).

Esta pesquisa foi definida como um estudo de caso múltiplo pois abrange, dentro do hotel, a visão de funcionários e hóspedes em relação à questão da preservação ambiental pela proposta de adoção de um SGA – Sistema de Gestão Ambiental pela hotelaria.

O “*Método do Estudo de Casos Múltiplos*” conforme a definição de Yin (1989), prevê o levantamento de dados com estas duas populações, através de um número razoável de entrevistas, mas complementares na avaliação do tema em estudo. Desse modo, associam-se vários olhares que se inter-relacionam na construção e direcionamento da análise. A investigação pretende construir um olhar descritivo, exploratório e causal simultaneamente.

A fase inicial deve ater-se a construir um entendimento sobre o conjunto de fatores que compõem e interferem no fenômeno em estudo. Este conjunto de fatores refere-se à caracterização dos funcionários e hóspedes do Hotel. Essa construção genérica das relações e interações possíveis entre hóspedes e funcionários no âmbito de uma instituição hoteleira encaminha o pesquisador na ampliação dos questionamentos nas entrevistas, nas observações diretas que se pretende realizar na organização e amplia a decisão sobre a pesquisa de dados complementares que levam à compreensão do fenômeno. Pretende descrever o fenômeno para construir um conhecimento dos procedimentos e iniciativas a serem adotados na questão ambiental a partir das entrevistas. Portanto, descreve estratégias e sujeitos envolvidos, bem como os caracteriza e os avalia frente à questão ambiental.

A partir disso as estratégias subsidiariam a avaliação exploratória que amplia a observação, indicando a necessidade de investigar outras vertentes que possam ir surgindo no decorrer das interações entre as duas fontes de informações. Por outro lado, nessa fase exploratória é importante qualificar o potencial de análise buscando elementos externos que possam estar interferindo na visão sobre a adoção de um sistema de gestão ambiental no Hotel. Estes dados potencializam uma análise quanti-qualitativa e diversos recursos estatísticos, não inferenciais, mas descritivos e relacionais poderão ser utilizados (FRICKE, 2000).

O encadeamento e a sistematização dessas fontes encaminham a análise das relações causais permitindo a comparação dos dois sujeitos – hóspede e funcionário - avaliando-se a motivação específica em cada caso.

Segundo Siegel (1977), nas chamadas ciências humanas ou ciências do comportamento a grande maioria dos dados obtidos em pesquisas só pode ser objeto de análise estatística por meio de técnicas não-paramétricas. Muitos resultados obtidos pelos pesquisadores apresentam o subaproveitamento do potencial de conclusões pela forma limitada como são tratados e pelos equívocos na aplicação de testes estatísticos.

A lógica dos procedimentos ditam algumas das condições sob as quais as evidências devam ser coletadas, e os testes estatísticos determinam quão grandes as diferenças observadas devem ser antes que nós tenhamos confiança que elas representam diferenças reais em grandes grupos, nos quais apenas uma pequena parte foi amostrada (SIEGEL, 1977, p. 02).

4º) Estudo descritivo e comparativo – Através de tabelas bivariadas cruzadas, segundo Fricke (1998, 1999a, b, c), as frequências foram observadas de forma conjunta. Este estudo indica os padrões gerais que permitem verificar se os resultados associados diferem ou não do padrão geral.

Além da sistematização descritiva dos dados, através da representação gráfica e tabular usual, os dados foram observados de forma bivariada através de tabelas cruzadas e uso da estatística do Qui-quadrado. Esta técnica de análise de associação permitiu observar as relações entre duas variáveis e concluir sobre o quanto os valores das mesmas ocorrem preferentemente associados. Procedeu-se neste caso a um teste de hipótese para verificar se existe evidência estatística de que as variáveis estão associadas para que as conclusões a partir dos dados amostrais possam ser projetados para a população. Com isso, tem-se condições de conhecer melhor o comportamento esperado em relação à variável resposta (FRICKE, 1999c, p. 104, grifo da autora).

Segundo Daniel (1978), o qui-quadrado é uma medida de associação não paramétrica que compara a relação de dependência entre duas variáveis qualitativas ou quantitativas intervalar estabelecendo se um valor está mais associado a uma das alternativas avaliadas, isto é, se a frequência conjunta indica um comportamento típico não esperado.

O estudo que permitiu uma projeção multivariada do comportamento conjunto associado a uma ou outra organização foi o uso de Análise de Regressão Logística (*LRA*).

O modelo de regressão logística é uma estatística de interesse no estudo das relações entre a presença ou ausência da resposta diante das variáveis explicativas como composição da explicação de sua ocorrência. O modelo é empregado quando a variável resposta é binária do tipo $Y_i = \{0, 1\}$, presença ou ausência do fator de interesse, e um conjunto de p variáveis explicativas que podem ser categóricas ou não, sem limitação do número de categorias em sendo categórica, e intervalares para o caso de variáveis quantitativas. $Y_i = a_i + \sum_i b_i X_i + e_{ij}$, $i = 1, 2, \dots, n$ (FRICKE, 1999c, p. 106).

Nesta pesquisa adotamos o conhecimento sobre o sistema de gestão ambiental em hotéis como variável resposta, $Y_i = \{0, 1\}$ indicando presença ou ausência desse conhecimento nos dados. Utilizou-se a forma quanti-qualitativa onde foram trabalhadas em relação ao traçado de dois perfis: caracterizador e perceptivo em relação à preservação ambiental.

O programa estatístico utilizado foi o *SPSS for windows* versão 8.0 de 1997.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir do estudo de caso e do método de estudo adotado, descritos no capítulo anterior, neste capítulo serão caracterizados os hóspedes e os funcionários do Hotel Jardim Europa, através das informações obtidas nos formulários de pesquisa aplicados.

4.1 Hóspedes

Os municípios de maior concentração quanto à origem dos hóspedes no Hotel são de Passo Fundo e de Porto Alegre com 17,9% respectivamente, seguidos de Córdoba (Argentina) com 7,7% e Lajeado com 5,1% (Tabela 4.1), além de outros municípios, principalmente do interior do estado do Rio Grande do Sul (Tabela 4.2).

Tabela 4.1: Classificação dos hóspedes por LOCAL DE ORIGEM (MUNICÍPIO).
Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

MUNICÍPIO	Nº	%
Passo Fundo	7	17,9
Porto Alegre	7	17,9
Córdoba	3	7,7
Lajeado	2	5,1
*Outras	19	48,8
NR	1	2,6
Total	39	100,0

* Foram consideradas como outras, as cidades com apenas uma resposta.

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 4.2: Classificação dos hóspedes por LOCAL DE ORIGEM (ESTADO). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ESTADO	Nº	%	% Válido
RS	28	71,8	82,4
SC	3	7,7	8,8
DF	1	2,6	2,9
PR	2	5,1	5,9
sub-total	34	87,2	100,0
OUTROS PAÍSES	5	12,8	
Total	39	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Dos 39 hóspedes pesquisados, um não respondeu, dos 38 que responderam 87,2% eram brasileiros e 12,8% estrangeiros (Tabela 4.2). Dos brasileiros, 82,4% procediam do estado do Rio Grande do Sul, 8,8% de Santa Catarina, 5,9% do Paraná e 2,9% do Distrito Federal. Já nos hóspedes estrangeiros, o país com maior frequência foi a Argentina com 7,6%, seguido pelo Uruguai e Alemanha com 2,6% respectivamente, num total de 5 hóspedes (Tabela 4.3).

Tabela 4.3: Classificação dos hóspedes por LOCAL DE ORIGEM (PAÍS). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ORIGEM	Nº	%
Brasil	34	87,2
Argentina	3	7,6
Uruguai	1	2,6
Alemanha	1	2,6
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

A maioria dos hóspedes 35,9%, está na faixa etária entre 30 a 39 anos, o que pode ser considerado adultos jovens (Tabela 4.4). A maior concentração está na frequência dos 25 a 39 anos com 43,6%. Isto significa que 56,4% dos hóspedes podem ser considerados jovens, 35,9% adultos em meia idade.

Tabela 4.4: Classificação dos hóspedes por FAIXA ETÁRIA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FX ETARIA	Nº	%	% acumulado
Menos de 25 anos	5	12,8	12,8
25 a 39 anos	17	43,6	56,4
40 a 59 anos	14	35,9	92,3
60 anos ou mais	3	7,7	100,0
Total	39	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Quanto à classificação em relação à distribuição sexual, a maior predominância foi do sexo masculino (Tabela 4.5) com 79,5%. Tal fato poderá ser explicado posteriormente em função da profissão e dos motivos da vinda ao município.

Tabela 4.5: Classificação dos hóspedes por SEXO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

SEXO	Nº	%
Feminino	8	20,5
Masculino	31	79,5
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Em relação ao estado civil, 69,2% dos hóspedes pesquisados eram casados, portanto a grande maioria (Tabela 4.6).

Tabela 4.6: Classificação dos hóspedes por ESTADO CIVIL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

EST.CIVIL	Nº	%
Solteiro	10	25,6
Casado	27	69,2
Outro	2	5,2
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Dos 39 hóspedes pesquisados, 92,3% têm uma profissão com atividade remunerada (Tabela 4.7).

Tabela 4.7: Classificação dos hóspedes por EXERCÍCIO DE ATIVIDADE REMUNERADA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

TRABALHA	Nº	%
Sim	36	92,3
Não	3	7,7
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Em relação à profissão, 48,7% dos hóspedes declararam trabalhar em empresa privada, 17,9% como funcionário público, 12,8% com outro tipo de profissão não especificada, dentre outras (Tabela 4.8).

Tabela 4.8: Classificação dos hóspedes por PROFISSÃO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

PROFISSAO	Nº	%
Func. Empresa Privada	19	48,7
Funcionário público	7	17,9
Autônomo	4	10,3
Profissional liberal	2	5,1
Aposentado	2	5,1
Outro	5	12,8
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Conforme os dados pesquisados, a maioria dos hóspedes está em nível de graduação com 53,8% e de pós-graduação com 28,2% (Tabela 4.9), observa-se assim, que os hóspedes possuem um elevado nível de escolaridade.

Tabela 4.9: Classificação dos hóspedes por ESCOLARIDADE. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ESCOLARIDADE	Nº	%	% acumulado
Fundamental	1	2,6	2,6
Médio	6	15,4	17,9
Superior	21	53,8	71,8
Pós-graduado	11	28,2	100,0
Total	39	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

O meio de transporte rodoviário é o mais usado pelos hóspedes, o automóvel é o mais freqüente com 92,3% (Tabela 4.10). O motivo é em razão de sua procedência ser, na grande maioria (Tabela 4.2), de cidades próximas no estado. Outro fator é por Ijuí não dispor de um transporte aéreo, o aeroporto mais próximo é 40 km, então para aqueles que se utilizam deste meio, também chegam ao município de automóvel, o que justifica a grande freqüência citada.

Tabela 4.10: Classificação dos hóspedes por TRANSPORTE UTILIZADO PARA CHEGAR EM IJUÍ. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

TRANSPORTE	Nº	%
Automóvel	36	92,3
Ônibus	1	2,6
Outro	2	5,1
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Com relação à renda mensal individual apenas um hóspede respondeu não ter renda própria e outros oito não responderam. Dos 31 que responderam (Tabela 4.11) a maior freqüência ficou na faixa entre R\$ 2.000,00 a R\$ 4.000,00 com 38,5% hóspedes, seguidos de 15,4% com renda mensal superior a R\$4.000,00. Verifica-se neste caso, um razoável poder aquisitivo dos hóspedes pesquisados.

Tabela 4.11: Classificação dos hóspedes por FAIXA DE RENDA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FX RENDA	Nº	%	% Válido	% acumulado
Não tem renda	1	2,6	3,2	3,2
Menos de R\$ 1000,00	5	12,8	16,1	19,4
R\$ 1000,00 a R\$ 1999,00	4	10,3	12,9	32,3
R\$ 2000,00 a R\$ 4000,00	15	38,5	48,4	80,6
Mais de R\$ 4000,00	6	15,4	19,4	100,0
Subtotal	31	79,5	100,0	
NR	8	20,5		
Total	39	100,0		

Fonte: (FENGLER, 2002)

Em relação ao motivo da vinda ao município, a maioria dos hóspedes pesquisados, 61,5% informou que vêm a negócios, 17,9% em razão de eventos dentre outros (Tabela 4.12). Tal fato pode explicar o motivo da grande maioria dos hóspedes serem do sexo

masculino (Tabela 4.5) em função do tipo de atividade comercial que desempenham, evidenciando que, em sua maioria o tipo de atividade comercial que leva a reuniões em outros locais ainda não é visto como atividade feminina.

Tabela 4.12: Classificação dos hóspedes por MOTIVO PRINCIPAL DA VINDA PARA IJUÍ. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

MOTIVO	Nº	%
Negócios	24	61,5
Eventos	7	17,9
Passeio	2	5,1
Feira	2	5,1
Turismo	2	5,1
Outros	1	2,6
Negócios e passeio	1	2,6
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Fazendo-se uma análise inicial, pode-se constatar que 51,3% dos hóspedes, ou seja, 20 dos 39 pesquisados não conhecem um sistema de gestão ambiental no ramo da hotelaria (Tabela 4.13). Acredita-se que seja em razão dos hotéis apenas há pouco tempo estarem adequando-se para esta nova realidade. Por outro lado, 48,7% já ouviram falar neste tipo de gerenciamento.

Tabela 4.13: Conhecimento do sistema de GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS pelos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

GESTAO	Nº	%
Sim	19	48,7
Não	20	51,3
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Dos 48,7% dos hóspedes que já ouviram falar em sistema de gerenciamento ambiental na hotelaria (Tabela 4.13), em 10,3% a fonte de informação foi à internet, seguido de 7,7% em viagens, dentre outras fontes com menor índice (Tabela 4.14).

Desses hóspedes (Tabela 4.14), em 52,6% das respostas (Tabela 4.15), a fonte de informação foi à internet, 36,8% das respostas apareceram como fonte revistas, 31,6% em viagens. Demais fontes tiveram menor frequência nas respostas.

Tabela 4.14: FONTE DE CONHECIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS pelos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FONTE	Nº	%	% Válido
Internet	4	10,3	21,1
Viagens	3	7,7	15,8
Revista, Jornal, Internet, Viagens e Tv	3	7,7	15,8
Congressos	2	5,1	10,5
Revista e Internet	2	5,1	10,5
Revista	1	2,6	5,3
Televisão	1	2,6	5,3
Curso	1	2,6	5,3
Faculdade	1	2,6	5,3
Revista, Internet e Televisão	1	2,6	5,3
Subtotal	19	48,7	100,0
Não ouviu falar	20	51,3	
Total	39	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 4.15: Fonte de CONHECIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS (% de indicações entre os hóspedes). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FONTE		Presente	Ausente	Total
internet	Nº	10	9	19
	%	52,6%	47,4%	100,0%
revista	Nº	7	12	19
	%	36,8%	63,2%	100,0%
viagem	Nº	6	13	19
	%	31,6%	68,4%	100,0%
tv	Nº	5	14	19
	%	26,3%	73,7%	100,0%
jornal	Nº	3	16	19
	%	15,8%	84,2%	100,0%
congresso	Nº	2	17	19
	%	10,5%	89,5%	100,0%
curso	Nº	1	18	19
	%	5,3%	94,7%	100,0%
faculdade	Nº	1	18	19
	%	5,3%	94,7%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Com relação à existência de programas de preservação ambiental nos locais de trabalho dos hóspedes, 53,8% responderam que sim e 46,2% não. Verifica-se que em muitos

ramos de atividades ou profissões, ainda não há uma adequação ou preocupação com as questões ambientais (Tabela 4.16).

Considerando os 53,8% dos hóspedes que responderam que há programas de preservação ambiental em sua atividade profissional (Tabela 4.16), 25,6% desses, não responderam quais são esses programas. Considerando os 11 hóspedes que responderam, 10,3% indicaram a coleta seletiva, a reciclagem e a distribuição do lixo corretamente e demais programas com menor frequência (Tabela 4.17).

Tabela 4.16: EXISTÊNCIA DE PROGRAMAS DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL OS LOCAIS DE TRABALHO dos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

PROGRAMA	Nº	%
Sim	21	53,8
Não	18	46,2
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 4.17: PROGRAMAS DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL NOS LOCAIS DE TRABALHO dos hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

QUAIS	Nº	%
Não participa de nenhum programa	18	46,2
Coleta seletiva, Reciclagem e Distribuição do lixo corretamente	4	10,3
Diretamente não há programa, mas sou técnico agrícola e trabalho em benefício do meio ambiente	1	2,6
Fábrica de produção	1	2,6
Postos de gasolina (refinarias de petróleo)	1	2,6
Programa de Qualidade Total	1	2,6
Projetos com crianças e jovens	1	2,6
Reciclagem, aterro sanitário, casa auto-sustentável	1	2,6
Trabalhamos em nível de Brasil com reciclagem de materiais ferrosos.	1	2,6
NR	10	25,6
Total	39	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

A maioria dos hóspedes, 59%, não opinou sobre quais iniciativas o hotel deveria tomar para adequar-se a um sistema de gestão ambiental. Os que opinaram, 12,8% consideraram que está boa a maneira como o Hotel vem gerenciando, outros 12,8%

consideraram que o hotel deveria dar destino adequado ao lixo, 5,1% consideraram que o hotel deveria divulgar suas ações em prol do meio ambiente, entre outras (Tabela 4.18).

Tabela 4.18: INICIATIVAS PARA O HOTEL ADEQUAR-SE A UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL segundo os hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

INICIATIVAS	Nº	%	% Válido
Está bom	5	12,8	31,3
Destino adequado do lixo	5	12,8	31,3
Divulgar ações do hotel	2	5,1	12,5
Preservar/Aumentar área verde	1	2,6	6,3
Sistema alternativo de Energia Elétrica	1	2,6	6,3
Preservar/Destino lixo	1	2,6	6,3
Preservar/Destino lixo/Alternativo	1	2,6	6,3
Subtotal	16	41,0	100,0
NR	23	59,0	
Total	39	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Dos hóspedes que opinaram (Tabela 4.18), a sugestão que apareceu em 17,9% das respostas, foi a de dar destino adequado ao lixo, em 12,8% das respostas foi considerado que assim está bom, seguida de outras respostas com menor frequência (Tabela 4.19).

Tabela 4.19: INICIATIVAS PARA O HOTEL ADEQUAR-SE A UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (% de indicações entre os hóspedes). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

INICIATIVAS		Presente	Ausente	Total
Destino adequado do lixo	Nº	7	32	39
	%	17,9%	82,1%	100,0%
Está bom	Nº	5	34	39
	%	12,8%	87,2%	100,0%
Preservar/Aumentar a área verde	Nº	3	36	39
	%	7,7%	92,3%	100,0%
Divulgar ações do hotel	Nº	2	37	39
	%	5,1%	94,9%	100,0%
Sistema alternativo de Energia Elétrica	Nº	2	37	39
	%	5,1%	94,9%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Nesta questão, 84,6% dos hóspedes não responderam (Tabela 4.20). Alguns deles, quando questionados sobre o motivo, responderam:

- “Estou cansado, viajei o dia todo”.
- “Ainda não pensei sobre isto”.

Tabela 4.20: OPORTUNIDADES E RISCOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL segundo os hóspedes. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

OPORTUNIDADES E RISCOS	Nº	%	% Válido
Só ganha	1	2,6	16,7
Benefícios Humanidade/ganha	1	2,6	16,7
Benefícios hotel e próprios	1	2,6	16,7
Benefícios Humanidade e hotel/ganha	1	2,6	16,7
Benefícios hotel e próprios/ganha	1	2,6	16,7
Benefícios humanidade, hotel, próprios e fiscais/ganha	1	2,6	16,7
Total	6	15,4	100,0
NR	33	84,6	
Total	39	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Os 15,4% dos hóspedes que responderam (Tabela 4.21), indicaram em 12,8% de suas respostas que o Hotel só ganha, em 20,6% das respostas que há benefícios para o hotel, para si próprios, entre outros.

Em relação aos riscos, nenhum dos hóspedes afirmou que haveria riscos, enquanto os que responderam, citaram benefícios amplos para o próprio Hotel, para si próprios e benefícios fiscais para a hotelaria (Tabela 4.21).

Para os hóspedes que responderam (Tabela 4.20), a implementação de um sistema de gestão ambiental, só trará benefícios para o Hotel.

Tabela 4.21: OPORTUNIDADES E RISCOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (% de indicações entre os hóspedes). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

OPORTUNIDADES E RISCOS		Presente	Ausente	Total
Só ganha	Nº	5	34	39
	%	12,8%	87,2%	100,0%
Benefícios hotel	Nº	4	35	39
	%	10,3%	89,7%	100,0%
Benefícios próprios	Nº	4	35	39
	%	10,3%	89,7%	100,0%
Benefícios Humanidade	Nº	2	37	39
	%	5,1%	94,9%	100,0%
Benefícios fiscais	Nº	1	38	39
	%	2,6%	97,4%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

4.2 Funcionários

Em relação à idade dos funcionários pode-se verificar que a maioria está na faixa etária entre 25 a 40 anos com 55,6%. Considerando aqueles que possuem idade inferior a 25 anos, têm-se 30 funcionários, com menos de 40 anos de idade e seis com mais de 40 anos.

Tabela 4.22: Classificação dos funcionários por FAIXA ETÁRIA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FAIXA ETÁRIA	Nº	%	% Acumulado
Menos de 25 anos	10	27,8	27,8
25 a 40 anos	20	55,6	83,3
Mais de 40 anos	6	16,7	100,0
Total	36	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Em relação à distribuição sexual dos pesquisados, houve predominância do sexo feminino (Tabela 4.23). Tal fato pode ser em razão do tipo de função desempenhada pelos funcionários ser predominantemente feminina (Tabela 4.24). Nota-se que 63,9% são do sexo feminino, ou seja, dos 36 pesquisados, 23 são mulheres.

Tabela 4.23: Classificação dos funcionários por SEXO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

SEXO	Nº	%
Feminino	23	63,9
Masculino	13	36,1
Total	36	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 4.24: Classificação dos funcionários por FUNÇÃO EXERCIDA NO HOTEL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FUNCAO	Nº	%
Administrativo	3	8,3
Gerente Administrativo	2	5,6
Gerente Financeira	1	2,8
Atendimento	14	38,9
Recepcionista	7	19,4
Atendente	2	5,6
Aux. de Atendimento	2	5,6
Garçom	2	5,6
Caixa	1	2,8
Serviços Gerais	12	33,3
Camareira	4	11,1
SG Lavanderia	2	5,6
SG Limpeza	3	8,3
Manutenção	2	5,6
Jardineiro	1	2,8
Alimentação	7	19,4
Cozinheira	3	8,3
Aux. de Cozinha	3	8,3
Copeiro	1	2,8
Total	36	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Em relação ao estado civil dos funcionários (Tabela 4.25), a maioria é casada com 47,2%. Nesta questão, a opção outro foi respondida por mais cinco funcionários que não estavam casados legalmente, mas que vivem em união estável há alguns anos, inclusive com filhos (as). Apenas uma funcionária é viúva.

Tabela 4.25: Classificação dos funcionários por ESTADO CIVIL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

EST.CIV.	Nº	%
Solteiro (a)	13	36,1
Casado (a)	17	47,2
Outro	6	16,7
Total	36	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

A maioria dos funcionários possui baixo grau de escolaridade, 52,7% estão em nível fundamental (Tabela 4.26). Em nível médio de escolaridade estão 36,1% e demais funcionários com maior grau de escolaridade. Atualmente, o Hotel dá preferência para contratação de funcionários que estejam estudando, inclusive a escala de trabalho é feita de maneira a não interferir nos horários escolares dos funcionários. Em relação aos funcionários antigos, sempre se procura incentivar-lhes, com o objetivo de atualizá-los na função que desempenham.

Tabela 4.26: Classificação dos funcionários por ESCOLARIDADE. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ESCOLA	Nº	%
Fundamental Incompleto	12	33,3
Fundamental Completo	7	19,4
Médio Incompleto	7	19,4
Médio Completo	6	16,7
Superior Incompleto	3	8,3
Pós-graduação	1	2,9
Total	36	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

Em relação à renda individual (Tabela 4.27), a maioria dos funcionários está na faixa de renda entre R\$ 250,00 a R\$ 500,00 com 50% de freqüência. Considerando os que estão abaixo desta faixa 83,3% dos funcionários recebem até R\$ 500,00.

Para os funcionários (Tabela 4.27), a renda individual foi informada no valor do salário base, não considerando o que faz parte da renda total que são: o salário base, as horas-extras, os 20% de insalubridade, o salário família e o adicional noturno. Esta tabela caso tivesse a renda bruta total, seria diferente, porém deve-se ater as respostas dadas por eles.

Tabela 4.27: Classificação dos funcionários por FAIXA RENDA PESSOAL MENSAL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FAIXA DE RENDA	Nº	%	% Acumulado
Menos de R\$ 250,00	12	33,3	33,3
R\$ 250,00 a R\$ 500,00	18	50,0	83,3
Mais de R\$ 500,00	6	16,7	100,0
Total	36	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Com relação ao índice de residentes na mesma casa, considerando o funcionário questionado, a faixa de maior frequência com 50% foi a de 3 a 4 pessoas, com 27,8% foi a de mais de 4 pessoas e com 22,2% 2 pessoas (Tabela 4.28).

Tabela 4.28: Classificação dos funcionários por FAIXA DE RESIDENTES NA MORADIA. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FAIXA DE RESIDENTES	Nº	%	% Acumulado
2 pessoas	8	22,2	22,2
3 a 4 pessoas	18	50,0	72,2
Mais de 4 pessoas	10	27,8	100,0
Total	36	100,0	

Fonte: (FENGLER, 2002)

Praticamente todos os funcionários estão preocupados com a preservação ambiental (Tabela 4.29), com exceção de um, dos 36 pesquisados. Atualmente é politicamente correto afirmar que se preocupa com o meio ambiente.

Tabela 4.29: Classificação dos funcionários conforme PREOCUPAÇÃO COM A PRESERVAÇÃO AMBIENTAL. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

PREOCUPAÇÃO	Nº	%
Sim	35	97,2
Não	1	2,8
Total	36	100,0

Fonte: (FENGLER, 2002)

No desempenho da função que executam há preocupação ambiental (Tabela 4.30), em 94,4% dos pesquisados. Dois funcionários não responderam, enquanto que 55,6% têm muita preocupação e 36,1% têm um pouco de preocupação, ou seja, a maioria está preocupada com a questão ambiental em casa ou na empresa.

Tabela 4.30: Classificação dos funcionários conforme PREOCUPAÇÃO COM A PRESERVAÇÃO AMBIENTAL NO DESEMPENHO DA FUNÇÃO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

PREOCUPAÇÃO NA FUNÇÃO	Nº	%	% Válido	% Acumulado
Muita	20	55,6	58,8	58,8
Um pouco	13	36,1	38,2	97,1
Pouca	1	2,8	2,9	100,0
Subtotal	34	94,4	100,0	
NR	2	5,5		
Total	36	100,0		

Fonte: (FENGLER, 2002)

Dos 36 funcionários entrevistados, 33,3% responderam já ter conhecimento sobre gestão ambiental em hotéis e 63,9% responderam não conhecer e 2,8% não responderam (Tabela 4.31).

Tabela 4.31: Classificação dos funcionários conforme CONHECIMENTO SOBRE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

CONHECIMENTO	Nº	%	% Válido	% Acumulado
Sim	12	33,3	34,3	34,3
Não	23	63,9	65,7	100,0
Subtotal	35	97,2	100,0	
NR	1	2,8		
Total	36	100,0		

Fonte: (FENGLER, 2002)

Dos 33,3% que já têm conhecimento sobre gestão ambiental na hotelaria (Tabela 4.31), a fonte de informação que liderou as opções de respostas com 8,3% respectivamente foi; revista/jornal e televisão (TV), num total acumulado de 50% (Tabela 4.32).

Tabela 4.32: Classificação dos funcionários conforme FONTE DE INFORMAÇÕES SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FONTE DE CONHECIMENTO	Nº	%	% Válido	% Acumulado
Revista/Jornal	3	8,3	25,0	25,0
TV	3	8,3	25,0	50,0
Outro	1	2,8	8,3	58,3
Revista/Jornal/Escola	1	2,8	8,3	66,7
Revista/Jornal/Internet	1	2,8	8,3	75,0
Revista/Jornal/TV	2	5,6	16,7	91,7
Revista/Jornal/Escola/Internet/Viagens/TV	1	2,8	8,3	100,0
Subtotal	12	33,3	100,0	
Desconhece	23	63,9		
NR	1	2,8		
Total	36	100,0		

Fonte: (FENGLER, 2002)

Com relação à frequência de vezes que as fontes de informações (Tabela 4.32) foram citadas, em 61,8% os funcionários responderam a opção revista/jornal, em 46,2% televisão, em 15,4% escola e internet respectivamente e em 7,7% em viagens (Tabela 4.33).

Tabela 4.33: FONTE DE INFORMAÇÕES SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS (% de indicações pelos funcionários). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FONTE		Presente	Ausente	Total
Revista/Jornal	Nº	8	5	13
	%	61,5%	38,5%	100,0%
TV	Nº	6	7	13
	%	46,2%	53,8%	100,0%
Escola	Nº	2	11	13
	%	15,4%	84,6%	100,0%
Internet	Nº	2	11	13
	%	15,4%	84,6%	100,0%
Viagem	Nº	1	12	13
	%	7,7%	92,3%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Os funcionários em 77,8% responderam que realizam atividades visando a preservação ambiental, já 19,4% deles não e um não respondeu esta questão (Tabela 4.34).

Considerando os 77,8% dos funcionários que responderam, em 88,9% das respostas, houve a indicação não jogar lixo no chão, em 86,1% não desperdiçar água e luz, em 47,2% preservação de monumentos históricos e culturais, em 44,4% separa o lixo, seguidas de outras opções com menor frequência (Tabela 4.35).

Tabela 4.34: ATIVIDADE VISANDO PRESERVAÇÃO AMBIENTAL EM CASA OU NA EMPRESA segundo os funcionários. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ATIVIDADE	Nº	%	% Válido	% Acumulado
Sim	28	77,8	80,0	80,0
Não	7	19,4	20,0	100,0
Subtotal	35	97,2	100,0	
NR	1	2,8		
Total	36	100,0		

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 4.35: TIPO DE ATIVIDADE VISANDO PRESERVAÇÃO AMBIENTAL em casa ou na empresa (% de indicações pelos funcionários). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

TIPO DE ATIVIDADE		Presente	Ausente	Total
Não joga lixo	Nº	32	4	36
	%	88,9%	11,1%	100,0%
Não desperdiça água e luz	Nº	31	5	36
	%	86,1%	13,9%	100,0%
Preservação de monumentos	Nº	17	19	36
	%	47,2%	52,8%	100,0%
Separa lixo	Nº	16	20	36
	%	44,4%	55,6%	100,0%
Plantio de árvores	Nº	4	32	36
	%	11,1%	88,9%	100,0%
Não queimar	Nº	2	34	36
	%	5,6%	94,4%	100,0%
Cuidar do pátio	Nº	1	35	36
	%	2,8%	97,2%	100,0%
Sem veneno	Nº	1	35	36
	%	2,8%	97,2%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Ao questioná-los sobre quais as iniciativas possíveis que poderiam ser feitas por eles na empresa, escola ou em casa, em 47,2% das respostas esteve presente à coleta seletiva de

lixo; em 33,3% evitar queimadas/desmatamentos; em 30,6% não jogar lixo em locais inadequados, em 25% conscientização/debate; em 13,9% respectivamente, programa de reciclagem, reflorestamento/ajardinamento, economizar água e luz; em 11,1% cuidar de animais e plantas, dentre outras (Tabela 4.36).

Tabela 4.36: INICIATIVA POSSÍVEL VISANDO PRESERVAÇÃO AMBIENTAL EM CASA, NA EMPRESA OU NA CIDADE (% de indicações pelos funcionários). Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

INICIATIVA		Presente	Ausente	Total
coleta seletiva	Nº	17	19	36
	%	47,2%	52,8%	100,0%
evitar queimada/desmatamento	Nº	12	24	36
	%	33,3%	66,7%	100,0%
não jogar lixo em locais inadequados	Nº	11	25	36
	%	30,6%	69,4%	100,0%
conscientização/debate	Nº	9	27	36
	%	25,0%	75,0%	100,0%
programa de reciclagem	Nº	5	31	36
	%	13,9%	86,1%	100,0%
reflorestamento/ajardinamento	Nº	5	31	36
	%	13,9%	86,1%	100,0%
economizar água e luz	Nº	5	31	36
	%	13,9%	86,1%	100,0%
cuidar dos animais e plantas	Nº	4	32	36
	%	11,1%	88,9%	100,0%
não queimar lixo	Nº	3	33	36
	%	8,3%	91,7%	100,0%
não poluir	Nº	3	33	36
	%	8,3%	91,7%	100,0%
uso de biodegradáveis (não tóxicos)	Nº	2	34	36
	%	5,6%	94,4%	100,0%
cuidar do meio ambiente	Nº	2	34	36
	%	5,6%	94,4%	100,0%
tratar esgotos	Nº	2	34	36
	%	5,6%	94,4%	100,0%
Ação	Nº	1	35	36
	%	2,8%	97,2%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Com relação aos funcionários, eles acreditam que podem colaborar com o meio ambiente. Embora a maioria (Tabela 4.31) não conheça um SGA em hotéis (Tabela 4.34), 77,8% se preocupa em realizar ações, em casa e na empresa, para preservação ambiental. Eles demonstram ter consciência da importância da preservação ambiental.

4.3 Análise de Regressão Logística (LRA)

Para melhor compreender esta análise é importante consultar (Anexo D) tabelas cruzadas, hóspedes e funcionários.

4.3.1 Hóspedes

Casos		Codificação da variável dependente		
Selecionados	39	Valor Original		Valor interno
Rejeitados	0	SIM	1	0
Incluídos na análise	39	NÃO	2	1

Figura 4.1: Quadro do Perfil Característico dos Hóspedes

PROFISSÃO	Valor	Freq	Parâmetro					
			Código	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Autônomo	1	3	1,000	,000	,000	,000	,000	,000
Funcionário público	2	6	,000	1,000	,000	,000	,000	,000
Profissional liberal	3	2	,000	,000	1,000	,000	,000	,000
Aposentado	4	1	,000	,000	,000	1,000	,000	,000
Func. Empresa Privada	5	14	,000	,000	,000	,000	1,000	,000
Outro	6	5	,000	,000	,000	,000	,000	,000

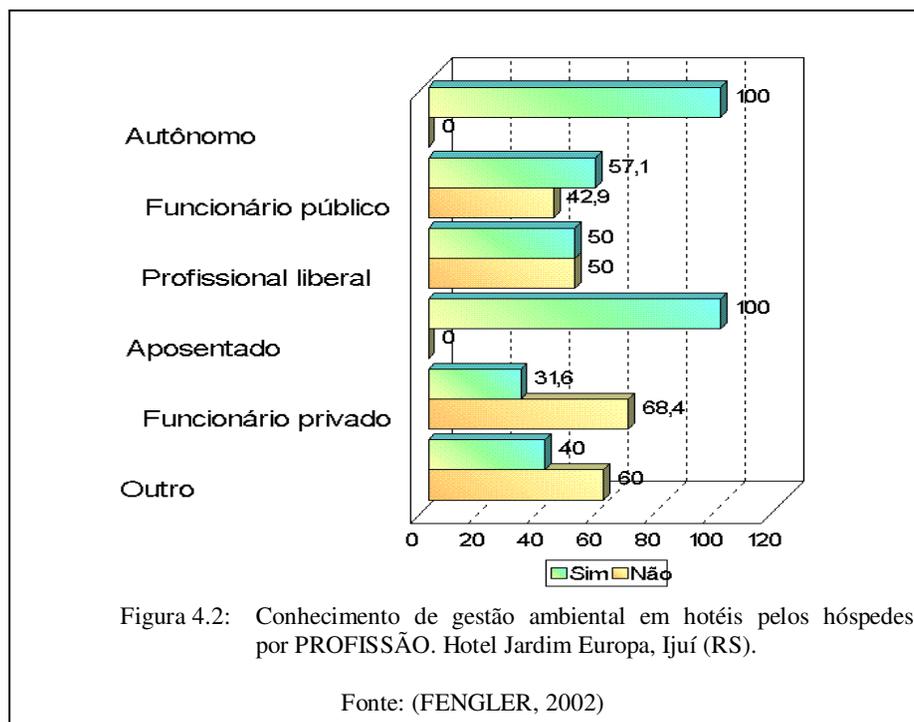


Figura 4.2: Conhecimento de gestão ambiental em hotéis pelos hóspedes por PROFISSÃO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

- Variável Dependente: Conhece Gestão Ambiental em Hotéis?

Estes resultados abaixo representam o número estatístico da LRA, se o que foi observado é válido.

-2 Log Likelihood 48,800
 Goodness of Fit 38,642
 Cox & Snell - R² ,126
 Nagelkerke - R² ,168

	Qui-quadrado	gl	Significância
Modelo	5,240	1	,0221
Bloco	5,240	1	,0221
Passo	5,240	1	,0221

Tabela de Classificação para GESTÃO
 O Valor de corte é ,50

Observado	Predito			% corrigido
	Sim		Não	
	S	I	N	
Sim	I 9	I 10	I	47,37%
Não	I 4	I 16	I	80,00%
Geral				64,10%

Variável	B	S.E.	Wald	gl	Sig	R	Exp(B)
PROFISSÃO	,4772	,2231	4,5732	1	,0325	,2182	1,6115
Constante	-1,8872	,9870	3,6558	1	,0559		

Figura 4.3: Quadro das Variáveis da Equação Hóspedes

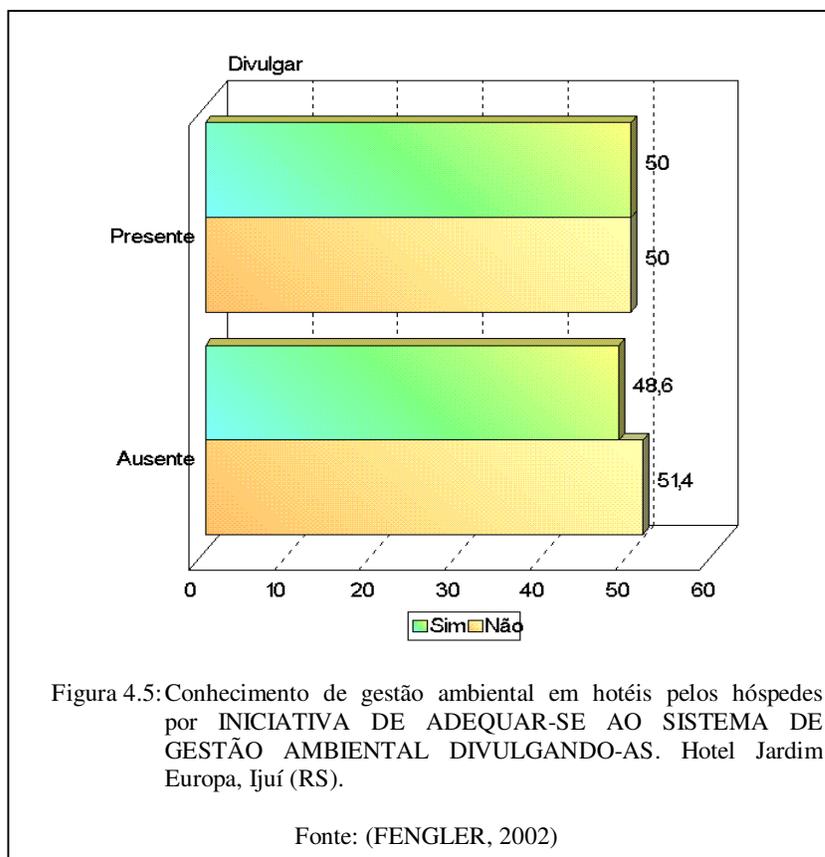
Matriz de Correlação:

	Constant	PROFISSA
Constant	1,00000	-,93756
PROFISSA	-,93756	1,00000

O perfil do hóspede que já ouviu falar em gestão ambiental em hotéis evidencia que o conhecimento difere em função da profissão do hóspede (percentual de explicação em 64.10% das respostas).

Casos		Codificação da variável dependente		
Selecionados	39	Valor Original		Valor interno
Rejeitados	0	SIM	1	0
Incluídos na análise	39	NÃO	2	1

Figura 4.4: Quadro do Perfil da Percepção da Preservação Ambiental Segundo os Hóspedes



Em 50% das respostas, dos hóspedes que conhecem SGA em hotéis, esteve presente a indicação para que o hotel divulgue as ações que realiza em benefício do meio ambiente. Já para aqueles que não conhecem SGA, em 48% das respostas também há a indicação para divulgar as ações do hotel com relação ao meio ambiente.

	Valor	Freq	Parâmetro Código (1)
DIVULGAR			
Presente	1	2	1,000
Ausente	2	37	,000
HOTEL			
Presente	1	4	1,000
Ausente	2	35	,000

.Variável Dependente: Conhece Gestão Ambiental Em Hotéis?

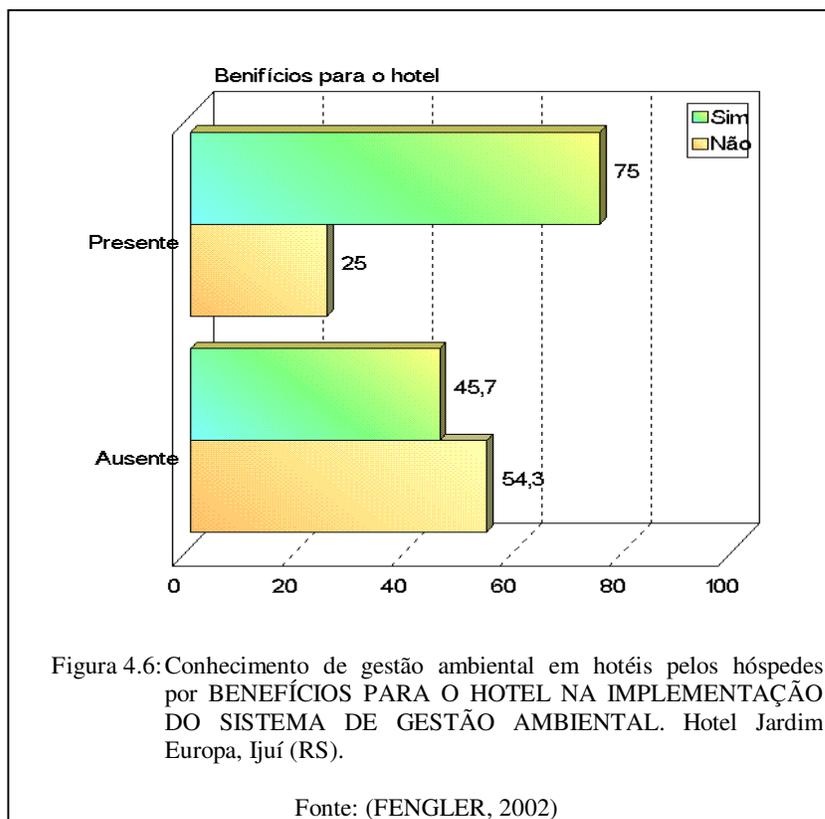
-2 Log Likelihood	6,029
Goodness of Fit	8,000
Cox & Snell - R ²	,534
Nagelkerke - R ²	,731

	Qui-quadrado	gl	Significância
Modelo	8,392	2	,0151
Bloco	8,392	2	,0151
Passo	3,507	1	,0611

Tabela de Classificação para GESTÃO
O Valor de corte é ,50

Observado		Predito			% corrigido
		Sim	Não		
		S	I	N	
Sim	S	3	1	1	75,00%
Não	N	0	7	1	100,00%

Geral 90,91%



Dos hóspedes que conhecem o SGA, em 75% de suas respostas esteve presente a indicação de que há benefícios para o Hotel se implementar um SGA. Daqueles que não conhecem, em 45,7%, também ocorre esta indicação nas respostas.

Variável	B	S.E.	Wald	Gf	Sig	R	Exp(B)
DIVULGAR(1)	,00147	0,9703	,0100	1	,0000	,0000	,0000
HOTEL(1)	-12,1487	116,1548	,0109	1	,9167	,0000	,0000
Constant	1,9459	1,0690	3,3132	1	,0687		

Figura 4.7: Quadro das Variáveis na Equação

Matriz de Correlação:

	Constant	DIVULGAR(1)	HOTEL(1)
Constant	1,00000	-,00651	-,00920
DIVULGAR(1)	-,00651	1,00000	,00006
HOTEL(1)	-,00920	,00006	1,00000

O perfil da percepção do hóspede que já ouviu falar em gestão ambiental em hotéis evidencia que o conhecimento difere em função da indicação de iniciativas para o Hotel de divulgar atitudes de preservação e que a adoção de sistema de gestão ambiental trará benefícios para o mesmo (percentual de explicação em 90.91% das respostas).

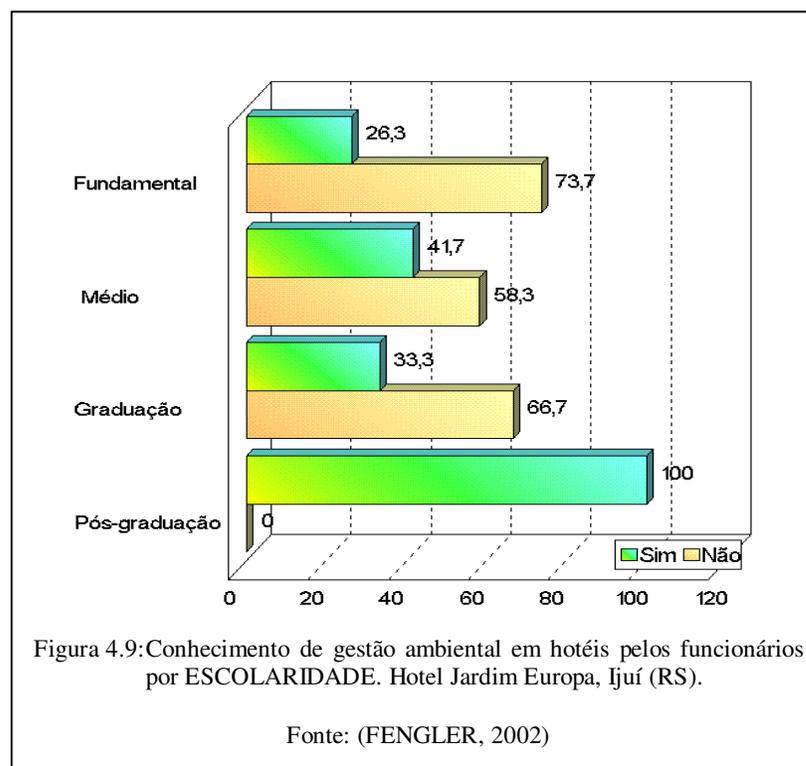
4.3.2 Funcionários

Casos		Codificação da variável dependente		
Selecionados	36	Valor Original		Valor interno
Rejeitados	1	SIM	1	0
Incluídos na análise	35	NÃO	2	1

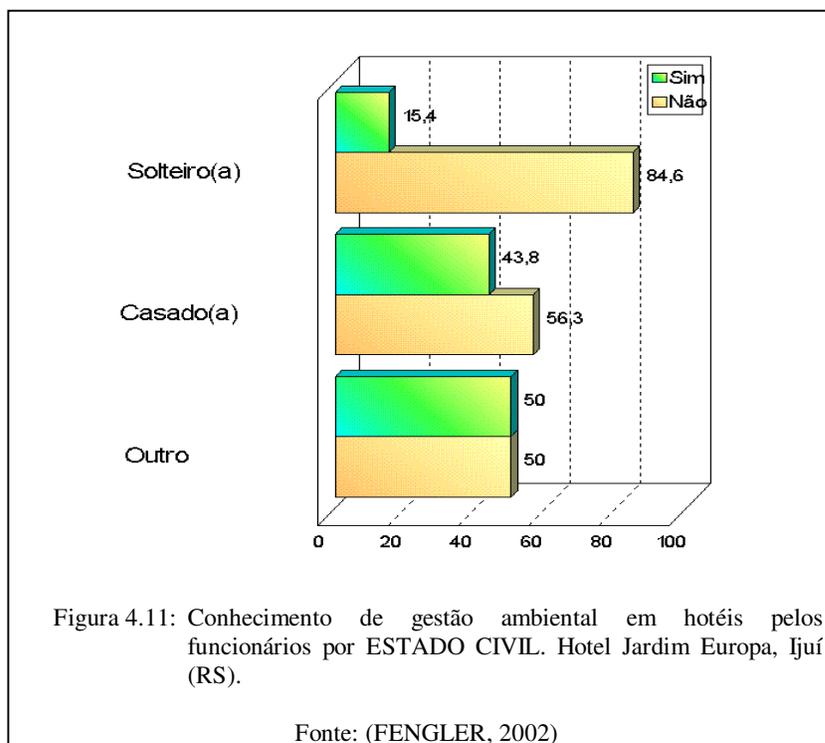
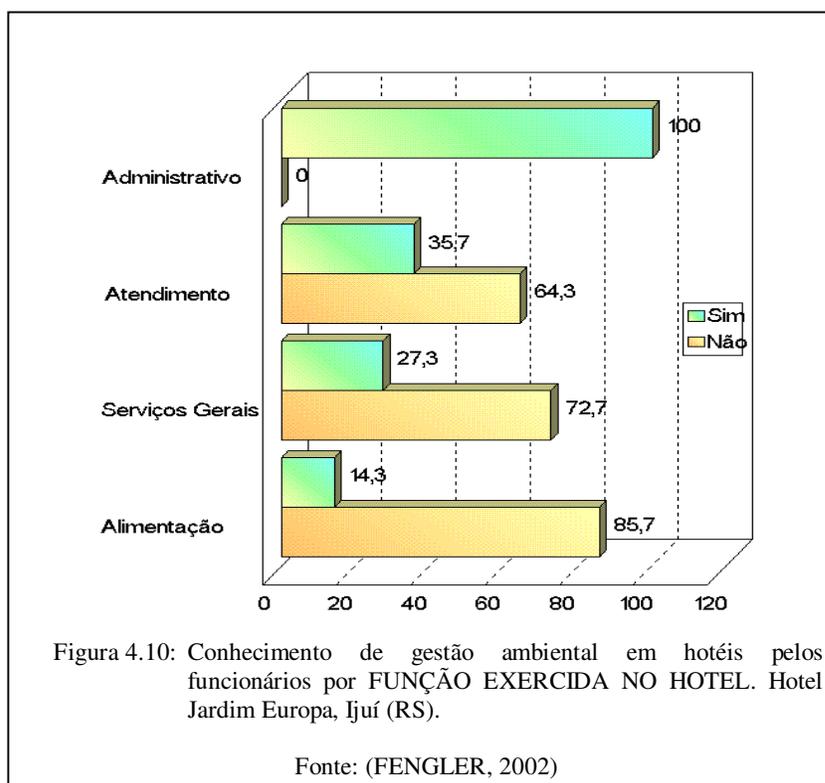
Figura 4.8: Quadro do Perfil Característico dos Funcionários.

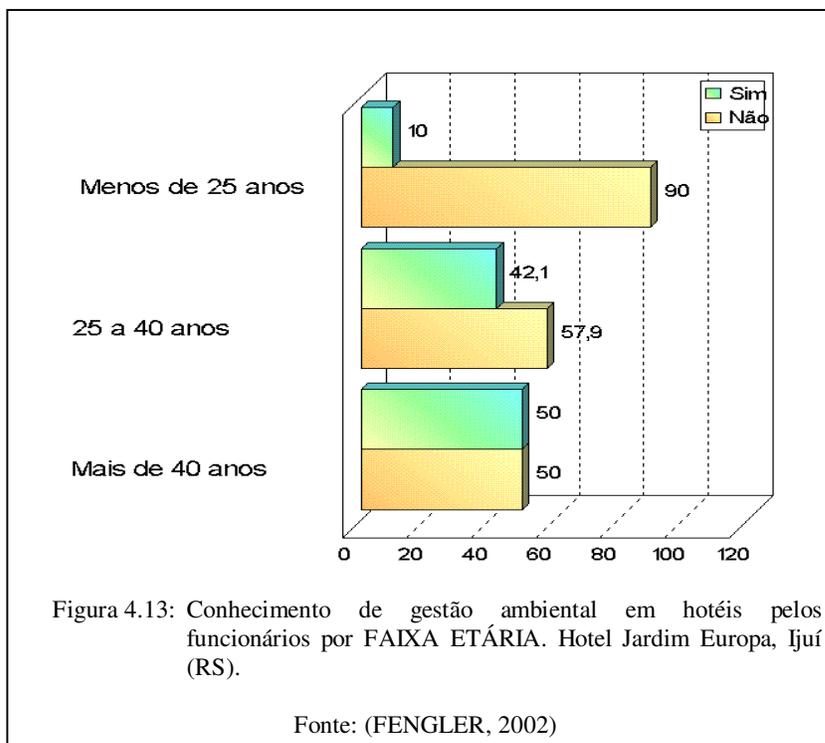
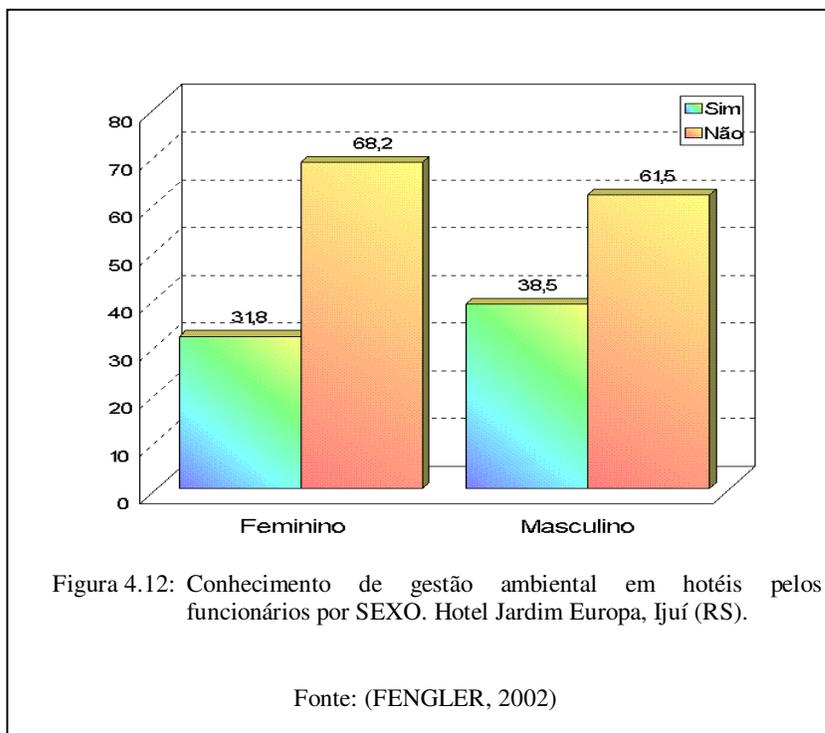
	Valor	Freq.	Parâmetro Código		
			(1)	(2)	(3)
ESCOLA 2					
Fundamental	1	19	1,000	,000	,000
Médio	2	12	,000	1,000	,000
Graduação	3	3	,000	,000	1,000
Pós-graduação	4	1	,000	,000	,000

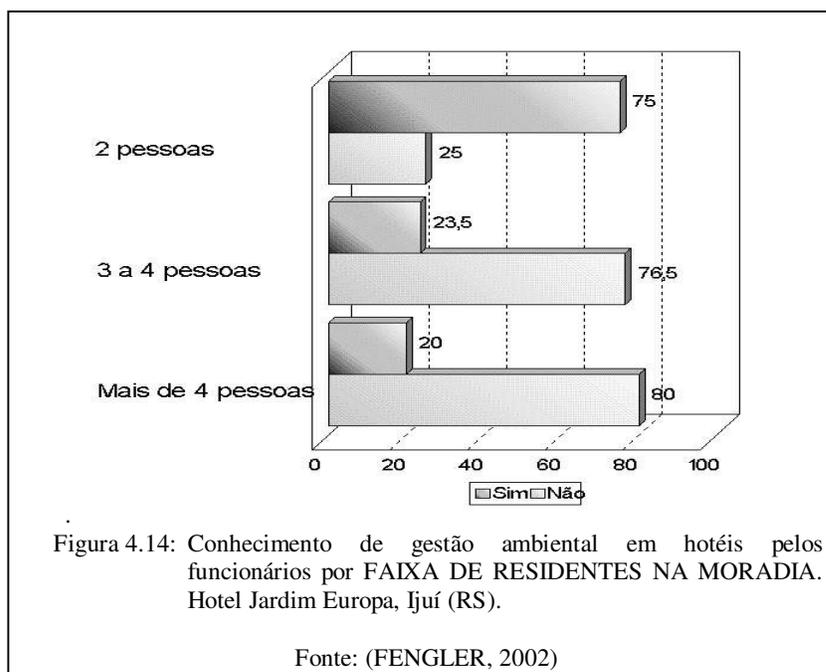
FUNÇÃO 2					
Administrativo	1	3	1,000	,000	,000
Atendimento	2	14	,000	1,000	,000
Serviços Gerais	3	11	,000	,000	1,000
Alimentação	4	7	,000	,000	,000
EST. CIV.					
Solteiro(a)	1	13	1,000	,000	
Casado(a)	2	16	,000	1,000	
Outro	3	6	,000	,000	
SEXO					
Feminino	1	22	1,000		
Masculino	2	13	,000		
Idade					
Nº de residentes					



Dos funcionários que conhecem o SGA em hotéis, conforme o grau de escolaridade, verifica-se que 26,3% possui grau de escolaridade em nível de ensino fundamental, 41,7% em nível médio, 33,3% em nível de graduação e que 100% estão em nível de pós-graduação.







Variável Dependente: Conhece Gestão Ambiental em Hotéis?

-2 Log Likelihood	9,374
Goodness of Fit	10,785
Cox & Snell - R ²	,639
Nagelkerke - R ²	,883

	Qui-quadrado	gl	Significância
Modelo	35,630	11	,0002
Bloco	35,630	11	,0002
Passo	-,046*	1	,8304

* Um valor de Qui-quadrado negativo indica que o valor decresceu em relação ao passo anterior.

Tabela de Classificação para GESTÃO
O Valor de corte é ,5

Observado		Predito			% corrigido
		Sim	Não		
		S	I	N	
Sim	S	11	1	1	91,67%
Não	N	1	22	1	95,65%
Geral					94,29%

Variável	B	S.E.	Wald	gl	Sig	R	Exp(B)
SEXO(F)	9,9575	6,1263	2,6418	1	,1041	,1194	21109,117
EST. CIV.			1,7769	2	,4113	,0000	
EST. CIV. (S)	7,0517	5,7155	1,5222	1	,2173	,0000	1154,7975
EST. CIV. (C)	-,9457	2,8240	,1121	1	,7377	,0000	,3884
FUNÇÃO 2			3,6092	3	,3069	,0000	
FUNÇÃO 2 (Adm.)	-43,2273	186,1031	,0540	1	,8163	,0000	,0000
FUNÇÃO 2 (Atend.)	-19,4031	10,3529	3,5125	1	,0609	-,1833	,0000
FUNÇÃO 2 (S.G.)	-9,2704	5,9049	2,4647	1	,1164	-,1016	,0001
ESCOLAR. 2		1,4390	3	,6964	,0000		
ESCOLAR. 2 (Fund.)	-21,8100	328,4788	,0044	1	,9471	,0000	,0000
ESCOLAR. 2 (Médio)	-28,1198	328,5306	,0073	1	,9318	,0000	,0000
ESCOLAR. 2 (Sup.)	-3,9453	308,4843	,0002	1	,9898	,0000	,0193
RESIDE 2	5,3598	2,8258	3,5977	1	,0579	,1884	212,6778
IDADE	-1,3664	,6848	3,9808	1	,0460	-,2098	,2550
Constant	53,2836	329,1659	,0262	1	,8714		

Figura 4.15: Quadro das Variáveis na Equação dos Funcionários.

Matriz de Correlação:

	Constant	SEXO(1)	ESTCIV(1)	ESTCIV(2)	FUNCAO2(1)
Constant	1,00000	,04523	,03719	-,02857	-,56703
SEXO (1)	,04523	1,00000	,38981	-,00779	-,05164
EST. CIV. (1)	,03719	,38981	1,00000	,13392	-,04157
EST. CIV. (2)	-,02857	-,00779	,13392	1,00000	,00544
FUNÇÃO 2 (1)	-,56703	-,05164	-,04157	,00544	1,00000
FUNÇÃO 2 (2)	-,06518	-,53210	-,62757	,20840	,06151
FUNÇÃO 2 (3)	-,06191	-,36327	-,51183	,44557	,05097
FUNÇÃO 2 (1)	-,99862	-,01801	-,01612	-,00002	,56571
FUNÇÃO 2 (2)	-,99892	-,02904	-,01694	,00414	,56592
FUNÇÃO 2 (3)	-,93752	-,00412	-,01588	,00430	,38017
RESIDE2	,06587	,76603	,59954	-,23046	-,06373
IDADE	-,06789	-,76477	-,51880	,33669	,05860

	FUNÇÃO 2 (2)	FUNÇÃO2 (3)	ESCOLAR. 2 (1)	ESCOLAR. 2 (2)	ESCOLAR. 2 (3)
Constant	-,06518	-,06191	-,99862	-,99892	-,93752
SEXO (1)	-,53210	-,36327	-,01801	-,02904	-,00412
EST. CIV. (1)	-,62757	-,51183	-,01612	-,01694	-,01588
EST. CIV. (2)	,20840	,44557	-,00002	,00414	,00430
FUNÇÃO 2 (1)	,06151	,05097	,56571	,56592	,38017
FUNÇÃO 2 (2)	1,00000	,90375	,02232	,02429	,01038
FUNÇÃO 2 (3)	,90375	1,00000	,01727	,01914	,01032
ESCOLAR. 2 (1)	,02232	,01727	1,00000	,99987	,93909
ESCOLAR. 2 (2)	,02429	,01914	,99987	1,00000	,93893
ESCOLAR. 2 (3)	,01038	,01032	,93909	,93893	1,00000
RESIDE 2	,92211	-,80834	-,02305	-,02919	-,00973
IDADE	,87077	,79962	,01898	,02802	,00808

	RESIDE2	IDADE
Constant	,06587	-,06789
SEXO (1)	,76603	-,76477
EST. CIV. (1)	,59954	-,51880
EST. CIV. (2)	-,23046	,33669
FUNÇÃO 2 (1)	-,06373	,05860
FUNÇÃO 2 (2)	-,92211	,87077
FUNÇÃO 2 (3)	-,80834	,79962
ESCOLAR. 2 (1)	-,02305	,01898
ESCOLAR. 2 (2)	-,02919	,02802
ESCOLAR. 2 (3)	-,00973	,00808
RESIDE2	1,00000	-,94988
IDADE	-,94988	1,00000

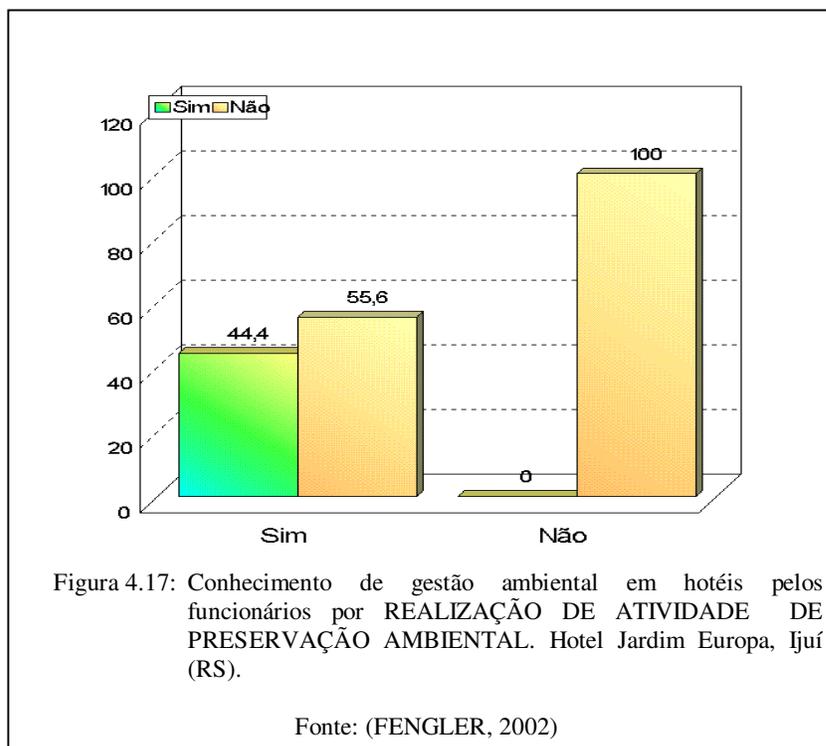
Nota: A matriz possui média correlação em resultados de 0,4 a 0,6; possui forte correlação em resultados 0,6 a 0,9 e fortíssima correlação de 0,9 a 0,99. Em resultados positivos a correlação é direta, caminham na mesma direção. Em resultados negativos a correlação é inversa, isto é, quando uma variável aumenta a outra diminui.

O perfil do funcionário que já ouviu falar em gestão ambiental em hotéis evidencia que o conhecimento difere em função do sexo, estado civil, função exercida no Hotel, tamanho da família e idade do funcionário. (percentual de explicação em 94.29% das respostas).

Casos		Codificação da variável dependente		
Selecionados	36	Valor Original		Valor interno
Rejeitados	4	SIM	1	0
Incluídos na análise	32	NÃO	2	1

Figura 4.16: Quadro do Perfil da Percepção Pela Preservação Ambiental nos Funcionários

	Valor	Parâmetro Freq	Código (1)	(2)
Q13_AT				
Sim	1	25	1,000	
Não	2	7	,000	
QUEIMADA				
Presente	1	9	1,000	
Ausente	2	23	,000	
INADEQUA				
Presente	1	10	1,000	
Ausente	2	22	,000	



- Variável Dependente: Conhece Gestão Ambiental Em Hotéis?

-2 Log Likelihood 19,047
 Goodness of Fit 18,000
 Cox & Snell - R² ,517
 Nagelkerke - R² ,705

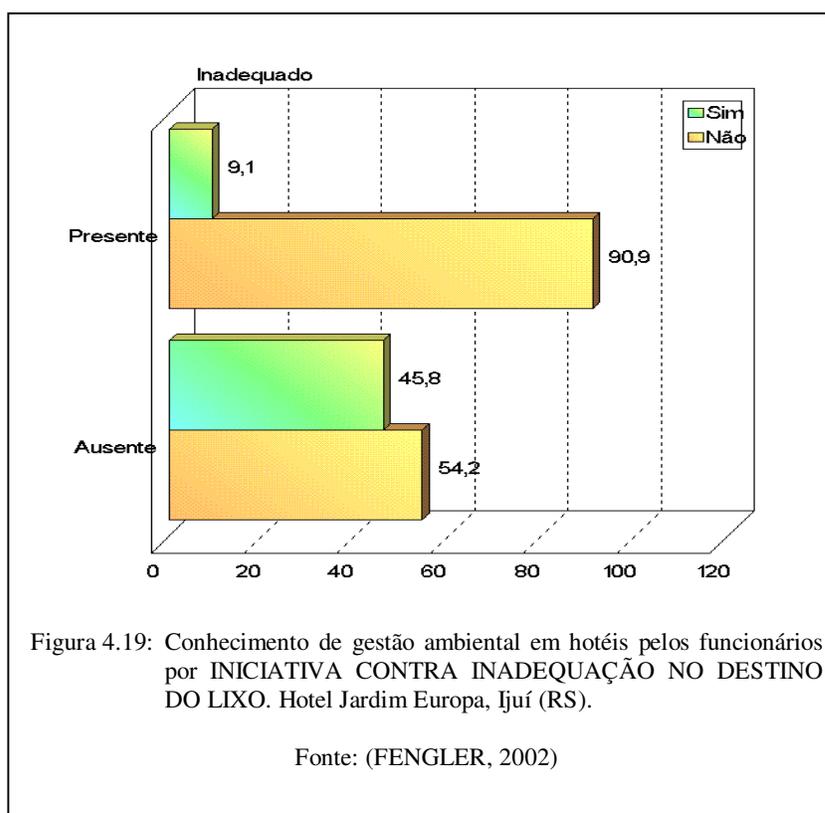
	Qui-quadrado	gl	Significância
Modelo	23,293	3	,0000
Bloco	23,293	3	,0000
Passo	3,868	1	,0492

Tabela de Classificação para GESTÃO
 O Valor de corte é ,50

Observado		Predito				% corrigido
		Sim		Não		
		S	I	N	I	
Sim	S	I	11	I	1	91,67%
Não	N	I	3	I	17	85,00%
Geral						87,50%

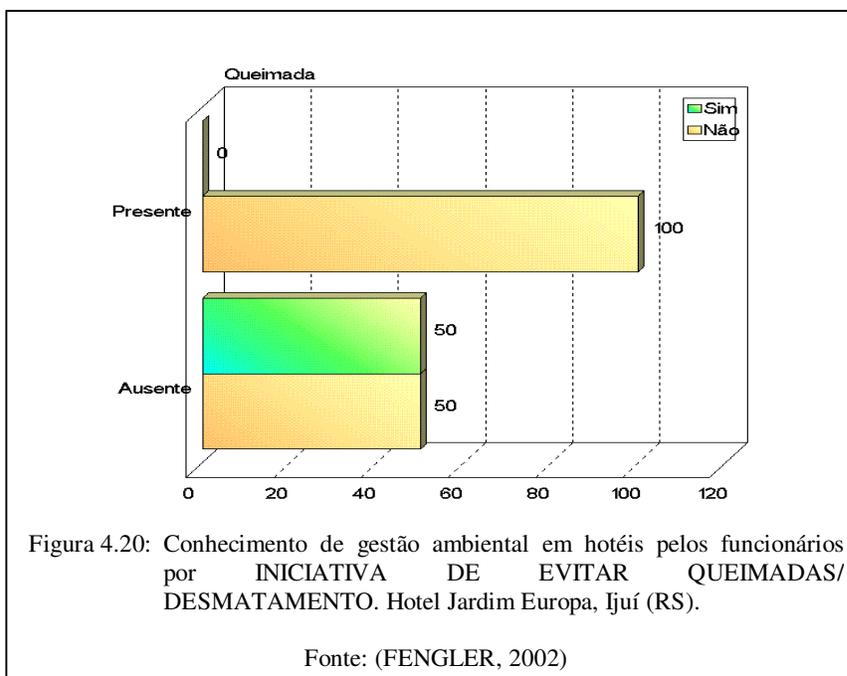
Variável	B	S.E.	Wald	gl	Sig	R	Exp(B)
Q13_AT(1)	-11,4678	90,5232	,0160	1	,8992	,0000	,0000
INADEQUA(1)	2,3979	1,3257	3,2716	1	,0705	,1733	11,0000
QUEIMADA(1)	11,2828	80,2638	,0198	1	,8882	,0000	79444,273
Constant	10,1686	90,5212	,0126	1	,9106		

Figura 4.18: Quadro das Variáveis na Equação.



Matriz de Correlação:

	Constant	Q13_AT(1)	INADEQUA(1)	QUEIMADA(1)
Constant	1,00000	-,99997	-,00084	-,00001
Q13_AT (1)	-,99997	1,00000	-,00270	-,00004
INADEQUA (1)	-,00084	-,00270	1,00000	,00220
QUEIMADA (1)	-,00001	-,00004	,00220	1,00000



O perfil da percepção do funcionário que já ouviu falar em gestão ambiental em hotéis evidencia que o conhecimento difere em função da realização de atividades de preservação, a indicação de iniciativas como a de não jogar lixo em locais inadequados e de evitar queimada/desmatamento pelo funcionário (percentual de explicação em 87.50% das respostas).

5 MODELO PROPOSTO

Diante da dimensão dos problemas ambientais, podemos imaginar que apenas as grandes ações surtirão algum efeito sobre eles. No entanto, é importante que cada um faça sua parte, agindo no lugar em que exercerão alguma influência, seguindo assim a famosa recomendação ambientalista: agir localmente, pensando globalmente (ABREU, 2001, p. 47).

Como foi visto nos capítulos anteriores, considera-se que a gestão ambiental é um processo contínuo e adaptativo, em que a empresa define e redefine metas e objetivos com relação ao meio ambiente, aos clientes, à comunidade e aos meios e período para atingir esses objetivos.

Este capítulo tem por objetivo propor uma metodologia, que contribua para um processo de gestão ambiental, na atividade hoteleira a partir do estudo de caso e do modelo desenvolvido.

O modelo proposto possui nove etapas, a seguir enumeradas e demonstradas na Figura 5.1:

1. Diagnóstico;
2. Planejamento;
3. Política ambiental;
4. Organização e Pessoal;
5. Implementação;
6. Avaliação crítica;
7. Ação corretiva;
8. Manutenção e controle;
9. Comprometimento.

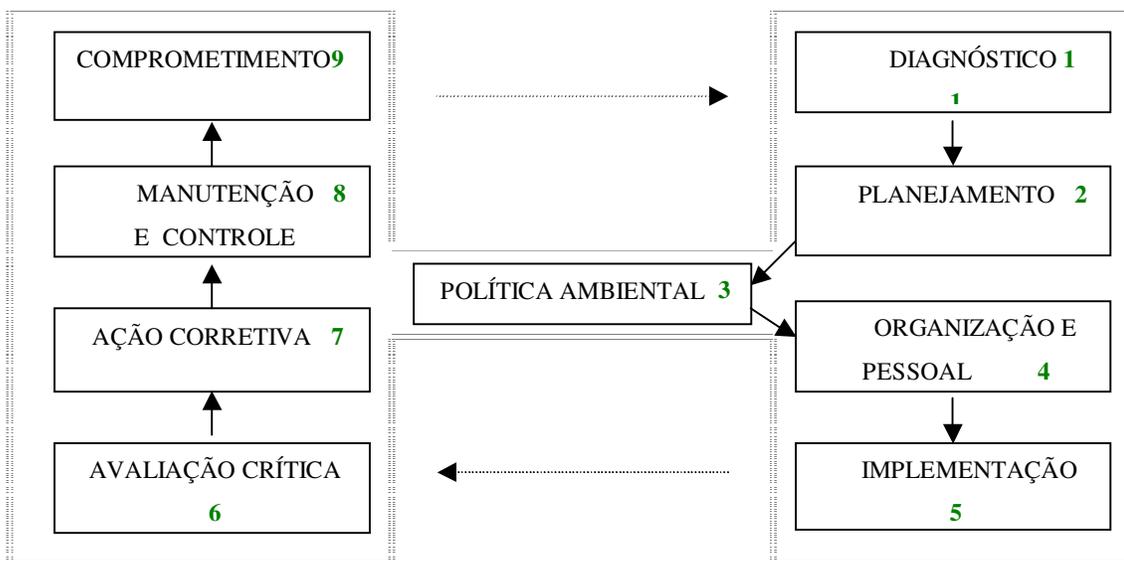


Figura 5.1: SGAH – Sistema de Gestão Ambiental em Hotéis.

5.1 Etapas (princípios)

Antes de implementar este modelo, a direção da empresa deverá estar conscientizada sobre a necessidade das mudanças e comprometer-se em realizar ações que efetivem as referidas mudanças, pois é a maior parte interessada no desenvolvimento desse processo de gestão ambiental na empresa. Por exemplo, ações que visem a conscientização dos funcionários e dos hóspedes no sentido de preservar o meio ambiente.

Por isso, este modelo deve ser desenvolvido em nove etapas para ser implementado, como veremos a seguir.

5.1.1 Diagnóstico

Esta primeira etapa tem por objetivo conhecer e analisar as características internas e externas do estudo de caso para conhecer a situação da empresa e a concepção sobre a gestão ambiental, bem como dos seus clientes internos e externos.

O levantamento de dados consta em capítulos anteriores, distribuído nas seguintes etapas (parte inicial do modelo proposto):

- a) Estudo de Caso: conhecer a localização do objeto de estudo, as características do local e as variáveis ambientais na empresa. Observar a empresa, os funcionários, a rotina de trabalho, etc. Fazer o levantamento dos pontos fortes e fracos.
- b) Coleta de Dados: buscar informações junto à Prefeitura Municipal, administração da empresa, conhecer os clientes externos e internos por meio da aplicação dos formulários (Anexos B e C), com enfoque na gestão ambiental em hotelaria.
- c) Arquivar documentação necessária para o cumprimento das normas ambientais exigidas por lei para o funcionamento da empresa como, por exemplo, códigos ambientais, licenças, leis, dentre outros.
- d) Separar o hotel por setores:
 - 1º) Setor 01 - Hospedagem: recepção, telefonia e governança (lavanderia e manutenção);
 - 2º) Setor 02 -Administração: compras, contabilidade e controles;
 - 3º) Setor 03 - Alimentos e bebidas: restaurante, almoxarifado e cozinha.

A dificuldade encontrada nesta etapa primeiramente se dá em nível de estudo de caso. Nem sempre a empresa está disposta a implementar um programa de gestão ambiental ou a decisão parte da administração, sem a participação de todos os envolvidos. Considerando o estudo realizado, um dos principais problemas observados, e a ser resolvido é quanto à destinação do lixo e do sistema de esgoto.

Embora seja um problema nacional e que envolva o setor público, é provável que a empresa possa readequar o sistema atualmente usado. Por exemplo, separando o lixo seco (latinhas, vidros e outros) do molhado. Também poderia fazer um estudo de viabilidade econômica sobre a implementação de um sistema de esgoto adequado e com a possibilidade de fazer um tratamento inicial para a água da lavanderia, por exemplo deixá-la em condições mínimas de ser devolvida ao meio ambiente.

A coleta de dados foi uma etapa fácil em razão do livre acesso à documentação da empresa. Na Prefeitura Municipal houve a colaboração da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, no sentido de fornecer as informações necessárias, como por exemplo, o Plano de Preservação Ambiental do Município, bem como os mapas.

No que se refere aos clientes internos (funcionários), a aplicação dos formulários foi bem aceita e rapidamente correspondida. Com relação aos clientes externos (hóspedes), a maior dificuldade foi à devolução dos formulários preenchidos. Muitos levaram embora, outros usaram como rascunho. Dos 100 entregues, apenas 39 devolveram em um período - inicialmente previsto para um mês - de três meses.

5.1.2 Planejamento

Nesta etapa, o Hotel deverá elaborar metas e objetivos a partir do levantamento dos aspectos e impactos ambientais, para após elaborar um plano de melhorias descrevendo o que deverá ser feito para amenizar ou eliminar os problemas constatados.

A alternativa sugerida para a empresa nesta etapa é a elaboração de planos de ação para os diversos setores da empresa, de forma que cada um tenha claro qual a atividade a ser desempenhada, a frequência, dentre outros aspectos pertinentes ao planejamento. Um exemplo desse procedimento pode ser verificado no restaurante do Hotel, onde estão sendo implementados planos de ação para cada setor: produção (cozinha), limpeza e distribuição (atendimento).

5.1.3 Política Ambiental

Na elaboração da política ambiental do Hotel, é importante considerar as orientações da Agenda 21, em especial, com relação ao compromisso anual de implementar ações ambientais.

Outro fator a ser avaliado é a atual situação econômica da empresa para a partir dessa avaliação, determinar o que pode realmente ser cumprido sem comprometer a empresa futuramente.

Atualmente o Hotel Jardim Europa não possui uma política ambiental definida. É importante elaborá-la, para implementar melhorias práticas como a economia de energia elétrica que ocorreu com a troca do sistema de fechaduras das portas dos apartamentos. Agora a energia só é acionada com o chaveiro, caso contrário se desliga automaticamente.

Se a empresa tivesse uma política definida poderia argumentar que este ano o objetivo ou a melhoria prática foi à redução no consumo de energia em razão do desligamento automático de lâmpadas e ar condicionado nos apartamentos. Outra ação executada pelo Hotel, em prol da preservação ambiental, é o reaproveitamento de papel usado para rascunho.

5.1.4 Organização e Pessoal

Nesta etapa, levar em conta outro requerimento da agenda 21 que diz que a empresa deverá ter o compromisso de comunicar o que está acontecendo e o que é que está resolvendo os problemas. Portanto, todos os envolvidos no processo devem ser orientados e estimulados a participarem da implantação do SGAH (Sistema de Gestão Ambiental em Hotéis).

Para tanto, é necessário a capacitação e o treinamento de todos os funcionários, direção e demais envolvidos, para, após, montar equipes conforme os setores anteriormente definidos. Manuais explicativos devem ser entregues à empresa para distribuição aos funcionários.

O hotel realiza treinamentos em nível de gestão de pessoas. Não há nenhum programa quanto à gestão ambiental, o qual poderia incluir a participação de hóspedes e funcionários, no sentido de auxiliar num processo inicial de educação ambiental na empresa.

Como sugestão, poderia iniciar-se pela elaboração, com a participação dos funcionários, de uma cartilha sobre as formas de preservar o meio ambiente, para ser distribuídos aos funcionários e hóspedes. A seguir implementar a coleta seletiva de lixo no Hotel, e, sucessivamente, ir implementando novas atividades.

5.1.5 Implementação e Operação

Considerando o conhecimento das etapas anteriores, nesta etapa será implementado o SGAH no Hotel. Define-se agora o gerenciamento das operações, ou seja, as formas de controles, procedimentos a serem desenvolvidos nos três setores e respectivos responsáveis.

É necessário nesta fase ter claro as metas e os objetivos de cada setor e como cada atividade será desenvolvida, controlada e registrada, a fim de sanar problemas atuais ou futuros, dentre outros fatores considerados importantes pela empresa.

Todos os setores devem comunicar-se entre si para que todos saibam o que cada um está fazendo, por exemplo, publicar os trabalhos realizados em locais visíveis na empresa. Outro exemplo, responsabilizar: o Setor Um pelo controle do consumo de energia; o Dois, pelo controle do consumo de água e o Três pelo controle de resíduos sólidos e efluentes líquidos. Cada equipe planeja seu plano de ação colocando-no em prática, tendo o acompanhamento e a supervisão da equipe de controle ou direção.

5.1.6 Avaliação Crítica pela Administração

Esta etapa tem por objetivo avaliar se as metas e os objetivos propostos estão sendo cumpridos e se as atividades, até então desenvolvidas, estão sanando os problemas (aspectos e impactos ambientais) da empresa. Nesta avaliação é importante a participação de todos os envolvidos no processo – direção e funcionários.

A melhor forma de avaliação deve ser decidida em conjunto, não pode ser uma regra de cima para baixo. As ações realizadas nas etapas anteriores podem ser melhor avaliadas por intermédio de um plano de ação, pois nele constam todas as atividades, controles, que cada setor do Hotel deve realizar. Se algo não deu certo, reavalia-se o plano de ação e se propõe realizar as mesmas ou novas atividades de outra maneira que seja mais eficaz.

5.1.7 Ação Corretiva

A partir da avaliação da etapa anterior, serão feitas as observações e as ações corretivas dos pontos críticos de controle, ou seja, identificando onde estão os problemas e como resolvê-los. Para tanto, faz-se necessário sistematizar as atividades e ações visando facilitar a implementação de soluções dos problemas.

Esta fase tem por objetivo corrigir as atividades que não estão em conformidade com o sistema de gestão ambiental na empresa e adequá-las a partir das sugestões das equipes de todos os setores.

5.1.8 Manutenção e Controle

Nesta fase, deve ser mantido o padrão estabelecido para que os objetivos sejam atingidos. O controle do processo serve para atuar nas causas e para colocar o processo de gestão ambiental em ordem, devendo estar bem definido e de fácil compreensão para todos.

Como o Hotel não possui sistemas de controle, sugere-se a elaboração de planilhas e a verificação de índices, como forma de um melhor controle das atividades, para que os diversos itens possam manter o resultado do modelo proposto.

Diante do estudo realizado, observa-se que o Hotel necessita quantificar alguns itens, por exemplo, o consumo de água, cujo controle ainda não é realizado, em razão do sistema de fornecimento ser via poço artesiano, mas, é interessante verificar a viabilidade desta quantificação para, de fato, se ter o real conhecimento do consumo.

5.1.9 Comprometimento

Após a implantação da SGAH, faz-se necessária a atitude de todos no sentido de manter um processo contínuo, adequando-o às novas exigências do mercado e dos clientes, para a empresa reformular novas metas constantemente.

Um sistema de gestão ambiental na empresa deve ser sempre aperfeiçoado no aspecto do desempenho ambiental e para permanentemente implementar as boas práticas ambientais na empresa e na maneira de agir de cada participante do processo. Reitera-se que a direção deve se manter envolvida em todos os procedimentos do modelo.

O Hotel Jardim Europa é referência na região por sua completa infra-estrutura. Ao mesmo tempo em que está preocupado com o meio ambiente, podendo-se constatar este fato pela observação do modelo arquitetônico horizontal e da grande quantidade de plantas preservadas. Comprova-se essas constatações pelo diagnóstico realizado no local.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

6.1 Conclusões

A partir da elaboração do projeto de pesquisa, da pesquisa e revisão bibliográfica, do estudo de caso e da elaboração deste trabalho, pôde-se constatar a viabilidade de se implementar metodologias que possibilitem visualizar, diagnosticar, adaptar e propor melhorias com relação à gestão ambiental na atividade hoteleira, em empresas que possuam características semelhantes às do Hotel Jardim Europa.

Mediante modelo proposto, torna-se possível avaliar potencialidades e oportunidades de melhoria do local avaliado, a partir do diagnóstico e das ações propostas.

Verificou-se a necessidade de uma interação entre direção, funcionários, hóspedes e poder público para aproximar os atores envolvidos no processo. Atualmente há vontade porém, não houve definição para desenvolver um programa de gestão ambiental no Hotel, embora algumas ações já estejam sendo feitas nesse sentido, como a preservação da fauna e da flora.

Para implementar com sucesso um sistema de gestão ambiental, voltado para a atividade hoteleira, necessita-se de recursos humanos capacitados para a preparação e treinamento dos gestores e funcionários. Nesse sentido poderá ocorrer a mudança de paradigmas na empresa, a mobilização de todos e conseqüentemente uma produção limpa e sustentável, com a possibilidade de redução dos custos e danos ambientais.

Como limitação ao modelo proposto, destaca-se a necessidade de estudos mais aprofundados com relação à viabilidade econômica de tratamento de efluentes líquidos e adequações ao sistema de esgoto. Verifica-se também a necessidade de estudar formas de aproveitamento da água pluvial e de reutilização de águas servidas.

O prazo para aplicação do modelo proposto também se revelou como limitador, visto ser de médio a longo o tempo ideal, porém, além do estipulado para esta dissertação.

Em relação aos objetivos propostos, estes foram alcançados e também cabe salientar que a Empresa desde o seu projeto inicial de construção sempre esteve preocupada com a preservação da natureza conforme as ações realizadas e descritas nos capítulos anteriores. Com relação a projetos futuros, já estão em construção novos apartamentos onde o projeto hidro-sanitário (o esgoto cloacal, a água das chuvas e das pias e chuveiros) separa os diferentes destinos para esgoto e águas.

6.2 Recomendações para Trabalhos Futuros

Os estudos que poderão ser desenvolvidos, a partir da constatação do estudo feito são:

- 1º) Aplicação do modelo proposto pela autora, o que permitirá respectiva comprovação e validação, bem como comparações e melhorias.
- 2º) Desenvolver projetos e estudos sobre a viabilidade econômica para o tratamento de efluentes líquidos na atividade de hotelaria.
- 3º) Desenvolver estudos e metodologias sobre o reaproveitamento da água da lavanderia, pia e banho de hotéis para reutilização.
- 4º) Desenvolver projetos e metodologias de aproveitamento da água pluvial (da chuva) para abastecer alguns pontos da empresa, por exemplo, a lavanderia.

REFERÊNCIAS

ABREU, Dora. **A Qualidade Ambiental como o Novo Desafio para o Segmento Hoteleiro**. Disponível em: <http://www.abih.com.br/imprensa/imprensa_qualidade_ambiental.htm>. Acesso em: 14 mar. 2002.

_____. **Os Ilustres Hóspedes Verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

_____. **Sem Ela, Nada Feito**. Salvador: Casa da Qualidade, 2000.

ABREU, Leonor F. **Uma Proposta de Gestão Ambiental em Hotéis de Selva**. 2001. 89 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

ALMEIDA, Josimar R. de; MELLO, Claudia dos S.; CAVALCANTI, Yara. **Gestão Ambiental – Planejamento, Avaliação, Implantação, Operação e Verificação**. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2000.

ANDRADE, Rui, O. B. de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana B. de. **Gestão Ambiental – Enfoque Estratégico Aplicado ao Desenvolvimento Sustentável**. São Paulo: Makron Books, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS. **A Indústria do Turismo no Mundo e no Brasil**. ABIH Nacional. Disponível em: <http://www.abih.com.br/historia.historia_industria_tur.htm>. Acesso em: 14 mar. 2002.

_____. **A Qualidade Ambiental Como o Novo Desafio Para o Segmento Hoteleiro**. ABIH Nacional. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/historia.origem.htm>>. Acesso em: 14 mar. 2002a.

_____. **Hóspedes da Natureza**. ABIH Nacional. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/historia.origem.htm>>. Acesso em: 14 mar. 2002b.

_____. **A Nova Matriz de Classificação Hoteleira**. ABIH RS. Disponível em: <http://www.abih.com.br/sist_class.htm>. Acesso em: 28 jun. 2002c.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS. **Origem e Expansão Hoteleira**. ABIH Nacional. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/historia.origem.htm>>. Acesso em: 14 mar. 2002d.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO-14001 – **Sistemas de Gestão Ambiental**. Especificações, Diretrizes para Uso. ABNT, Rio de Janeiro, 1996.

_____. NBR 10520- **Informação e Documentação** – Apresentação de Citações em Documentos. Rio de Janeiro, 2001.

_____. NBR 6023 – **Informação e Documentação** – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, 2000.

BAASCH, Sandra S.N. **Apostila Distribuída em Aulas Ministradas na Disciplina Gestão Ambiental**. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Caxias do Sul, fev./abr. 2001.

BARROS, Patrícia M. de. “**Modelo de Planejamento Para Implementação e Desenvolvimento do Ecoturismo: Diagnóstico Ecoturístico – Estudo de Caso**”. 1999. 191 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

CALLENBACH, Ernest et al. **Gerenciamento Ecológico** – EcoManagement. Guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis. São Paulo: Cultrix, 1993.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul, 8. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

_____. **Excelência em Hotelaria**. Uma Abordagem Prática. 3. reimpressão. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

CAVASSA, César R. **Hotéis: Gerenciamento, Segurança e Manutenção**. Traduzido por Cláudia Bruno Galvão. São Paulo: Roca, 2001.

CLARO, Priscila B, MAFRA, Flávia L N, CLARO, Danny P. **Consciência ou Imposição: Um Estudo Sobre os Fatores Condicionantes do Comportamento Ambiental de uma Organização Rural Holandesa**. São Paulo, jul./set., 2001. (Caderno de Pesquisas em Administração, n. 03, v. 08)

DANIEL, W. **Applied Nonparametric Statistics**. Boston: HMC, 1978.

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

DUARTE, Vladir V. **As Escolas de Administração e a Prática Hoteleira**. Estudos de Turismo e Hotelaria. São Paulo: SENAC, São Paulo, 1995. p. 53-60.

FRICKE, Ruth M. **Olhar do Pesquisador**. Texto de Aula - Mestrado de Educação nas Ciências. Ijuí: Unijuí, 2000.

FRICKE, Ruth M. **Medidas Descritivas**. (Apostila) Ijuí: Unijuí, 1999a.

_____. **Representação Gráfica**. (Apostila) Ijuí: Unijuí, 1999b.

_____. **Observações Sobre Desemprego e Qualificação, Os Trabalhadores e as Trabalhadoras de Campinas (SP/BR): Mundo Real ou Virtual?** Tese de Doutorado. Campinas: UNICAMP, 1999c.

_____. **Cadernos de Estatística: Organização De Dados**. (Apostila) Ijuí: Unijuí, 1998.

GAZETA MERCANTIL. **Análise Setorial – A Indústria Hoteleira**. Panorama Setorial, São Paulo: Gazeta Mercantil S/A – Informações Eletrônicas, vol. I, II e III, abr. 1999.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GUIA TURÍSTICO DO RIO GRANDE DO SUL. Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Cd Room. Secretaria de Estado do Turismo/SEBRAE. Porto Alegre: RS, 1999.

GUIA TURÍSTICO E MAPA DE IJUÍ/RS: Brasil, 2001.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

<www.ibge.gov.br/home/mapa_site/mapa_site.shtm>. Acesso em 8 nov. 2002.

_____. **Censo Demográfico de Ijuí, 2000**.

_____. **Censo Agropecuário do Rio Grande do Sul, 1996**.

IJUÍ. Lei Orgânica Municipal (1990). Promulgada em 03 de abril de 1990. **Do Meio Ambiente**, Capítulo V, Art. 101-105. pg. 43-44.

JÚNIOR, João M. T. **Metodologia para Avaliação do Sistema Integrado de Gestão: Ambiental, da Qualidade e da Saúde e Segurança**. 2001. 204 p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

KERLINGER, F.N. **Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais: Um Tratamento Conceitual**. Tr. Helena M. Rotundo. 4. reimpressão. São Paulo: EPU, 1979.

LEZANA, Álvaro G R. **Modelos de Desenvolvimento Gerencial e Empreendedorismo**. Apostila Distribuída em Aulas Ministradas no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC. Caxias do Sul, ago./set. 2000. 107 p.

LORENZI, Harri. **Árvores Brasileiras – Manual de Identificação e Cultivo de Plantas Arbóreas Nativas do Brasil**. Vol. 2, 2. ed. Nova Odessa – São Paulo: Editora Plantarum, 1998. 373 pg.

MOURA, Luiz A. A. de. **Qualidade e Gestão Ambiental – Sugestões para Implantação das Normas ISO 14.000 nas Empresas**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

NOBLES, Antônio V. **Direito Ambiental e Educação Ambiental: Uma Aproximação Necessária e Constitutiva da Cidadania**. 2001. 150 pg. Dissertação (Mestrado em Educação nas Ciências Área do Direito) – UNIJUI: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí – RS.

NOMES Científicos de Espécies de Árvores. Disponível em:
<http://www.geocites.com/eamelo/links/arnet06_arquivos/sheet.htm>.
<http://www.cnpm.embrapa/projetos/arboretos/faz_sm/especies.html>.
<http://www.cepen.com.br/arvore_nat_list.htm#A%lista>. Acessos em: 11 jun. 2002.
<<http://www.agrov.com/flores/jeriva.htm>> Acesso em: 12 jun. 2002.

POUGH, F. Harvey et. al. **A Vida dos Vertebrados**. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 1999.

PREFEITURA MUNICIPAL DE DERRUBADAS. **Folder Informativo de Salto do Yucumã**. Derrubadas – RS: 2001/2002.

PREFEITURA MUNICIPAL DE IJUÍ. **Plano Ambiental do Município de Ijuí**. Ijuí – RS: Out. 2001.

REICHARDT, Luisa M. S. **Diagnóstico das Políticas Públicas Ambientais do Município de Ijuí**. 1996. Monografia (Relatório de Estágio Supervisionado II do Curso de Administração de Empresas) Universidade de Ijuí – RS.

RUESGA, Santos M.; DURÁN, Gemma. **Empresa y Medio Ambiente**. Madrid: Pirámide, 2000.

RUPPERT, Edward E.; BARNES, Robert D. **Zoologia dos Invertebrados**. 6. ed. São Paulo: Roca, 1996.

SEBRAE. **Meio Ambiente e Pequena Empresa – A Questão Ambiental e as Empresas**. Brasília: Edição SEBRAE, 1998.

SENAC. **Introdução a Turismo e Hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

SIEGEL, Sidney. **Estatística Não-Paramétrica Para a Ciência do Comportamento**. São Paulo: McGraw-Hill, 1977.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 2. ed. revisada - Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

SISTEMA de Gestão Ambiental – Um Diferencial na Organização. **Revista Gerenciamento Ambiental**, ano 3, n. 15, p. 21-26, jul./ago. 2001. (Matéria de capa).

SOLDATELI, Marcio. **Oportunidades e Riscos do Turismo em Rancho Queimado: Subsídios para o Turismo Sustentável – Um Estudo de Caso**. 1999. 191 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

TACHIZAWA, Takeshy. Gestão Ambiental e o Novo Ambiente Empresarial. **Revista Brasileira de Administração (RBA)**, ano XI, n. 32, p. 38-48, mar. 2001.

WERNKE, Rodney. Custos Ambientais: Uma Abordagem Teórica com Ênfase na Obtenção de Vantagem Competitiva. **Revista Brasileira de Contabilidade**, ano XXIX, n. 123, p. 45-51, maio/jun. 2000.

YIN, Robert K. **Case Study Research - Design and Methods** – USA: Sage Publications Inc, 1989.

BIBLIOGRAFIA

ABREU, Dora. **A Qualidade Ambiental como o Novo Desafio para o Segmento Hoteleiro**. Disponível em: <http://www.abih.com.br/imprensa/imprensa_qualidade_ambiental.htm>. Acesso em: 14 mar. 2002.

_____. **Hóspede Que Te Quero Verde**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

_____. **Ilustres Hóspedes Verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

_____. **Sem Ela, Nada Feito**. Salvador: Casa da Qualidade, 2000.

ABREU, Leonor F. **Uma Proposta de Gestão Ambiental em Hotéis de Selva**. 2001. 89 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

ALMEIDA, Josimar R. de; MELLO, Claudia dos S.; CAVALCANTI, Yara. **Gestão Ambiental – Planejamento, Avaliação, Implantação, Operação e Verificação**. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2000.

ANDRADE, Rui, O. B. de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana B. de. **Gestão Ambiental – Enfoque Estratégico Aplicado ao Desenvolvimento Sustentável**. São Paulo: Makron Books, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS. **A Indústria do Turismo no Mundo e no Brasil**. ABIH Nacional. Disponível em: <http://www.abih.com.br/historia.historia_industria_tur.htm>. Acesso em: 14 mar. 2002.

_____. **A Qualidade Ambiental Como o Novo Desafio Para o Segmento Hoteleiro**. ABIH Nacional. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/historia.origem.htm>>. Acesso em: 14 mar. 2002a.

_____. **Hóspedes da Natureza**. ABIH Nacional. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/historia.origem.htm>>. Acesso em: 14 mar. 2002b.

_____. **A Nova Matriz de Classificação Hoteleira**. ABIH RS. Disponível em: <http://www.abih.com.br/sist_class.htm>. Acesso em: 28 jun. 2002c.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS. **Origem e Expansão Hoteleira**. ABIH Nacional. Disponível em: <http://www.abih.com.br/historia.origem.htm>>. Acesso em: 14 mar. 2002d.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO-14001 – **Sistemas de Gestão Ambiental**. Especificações, Diretrizes para Uso. ABNT, Rio de Janeiro, 1996.

_____. NBR 10520 – **Informação e Documentação- Apresentação de Citações em Documentos**. Rio de Janeiro, 2001.

_____. NBR 6023 – **Informação e Documentação – Referências – Elaboração**. Rio de Janeiro, 2000.

BAASCH, Sandra S. N. **Avaliação de Impactos Ambientais**. Apostila do Curso de Especialização em Gestão da Qualidade Ambiental: GAV – Grupo de Engenharia e Análise do Valor. p. 1-53.

BAASCH, Sandra S.N. **Apostila Distribuída em Aulas Ministradas na Disciplina Gestão Ambiental**. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Caxias do Sul, fev./abr. 2001.

BARLERA, Christiane; GARCIA Larissa M. Origens da Hotelaria. **Revista Turismo**. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com/artigos/origemhotelaria.html>>. Acesso em: 03 abr. 2002.

BARNEWITZ, Alexandre F.; EMBRATEL, Vito A. **Referencial Teórico do Projeto Regional de Reflorestamento e Recuperação Ambiental** – Região Noroeste-RS. Relatórios de Pesquisa, 2.ed. Ijuí: Editora Unijuí 1999. 80p. (Trabalhos Acadêmico-Científicos).

BARROS, Patrícia M. de. “**Modelo de Planejamento Para Implementação e Desenvolvimento do Ecoturismo: Diagnóstico Ecoturístico – Estudo de Caso**”. 1999. 191 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

BOEIRA, Sérgio L. **Ecologia Política e Ecodesenvolvimento**. Nossa Terra O Point das Cidades Brasileiras – Conheça o Brasil pela Internet. 15 nov. 2000. Disponível em: <http://www.phol.com.br/news_ecotour/index.asp?view&id=164>. Acesso em 08 jan. 2001.

_____. **Estado, Cidadania e Meio Ambiente**. Nossa Terra O Point das Cidades Brasileiras – Conheça o Brasil pela Internet. 01 dez. 2000. Disponível em: <http://www.phol.com.br/news_ecotour/index.asp?view&id=18/>. Acesso em: 08 jan. 2001.

BOFF, Leonardo. **Ecologia Mundialização Espiritualidade: A emergência de um novo paradigma**. 2. ed. São Paulo: Ática, 1996.

BRYLYNSKYI, Tatyana H. **Ecoturismo ou Turismo Ambiental**. Nossa Terra O Point das Cidades Brasileiras – Conheça o Brasil pela Internet. 05 dez. 2000. Disponível em: <http://www.phol.com.br/news_ecotour/index.asp?view&id=92>. Acesso em: 08 jan. 2001.

CALLENBACH, Ernest et al. **Gerenciamento Ecológico – EcoManagement**. Guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis. São Paulo: Cultrix, 1993.

CÁNEPA, Eugênio M. **A Lei das Águas do RS: No Caminho do Desenvolvimento Sustentável?** Trabalho Apresentado na Conferência Internacional de Desenvolvimento Sustentável e Agroindústria (CIDESA). UNIVATES: Lajeado, 19 maio 2000.

_____. A Gestão dos Recursos Hídricos Sob a Perspectiva da Economia Ambiental. **Ciência & Ambiente** III (4), p. 55-68, jan./jun. 1992.

CARVALHO, Caio L de. **Turismo e Patrimônio Cultural**. Embratur. Disponível em: <<http://200.236.105.128/destaque/artigo.htm>>. Acesso em 04 jul. 2001.

_____. **Turismo, Uma Arma Poderosa Para Incrementar O Crescimento**. Embratur. Disponível em: <<http://200.236.105.128/destaque/artigo.htm>>. Acesso em: 04 jul. 2001.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul, 8. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

_____. **Turismo: Atividade Marcante**. Coleção Hotelaria e Turismo. 4. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

_____. **Excelência em Hotelaria**. Uma Abordagem Prática. 3. reimpressão. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

CAVALCANTE, Tristão S. B. **Ecoturismo – Estudo de Caso do Conteúdo e Contexto das Mudanças Estratégicas em Hotéis de Selva no Estado do Amazonas**. 2001. 185 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

CAVASSA, César R. **Hotéis: Gerenciamento, Segurança e Manutenção**. Traduzido por Claudia Bruno Galvão. São Paulo: Roca, 2001.

_____. **Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento**. 2. ed. México: Trilhas, 1995 (Reimpressão 1997).

CLARO, Priscila B, MAFRA, Flávia L N, CLARO, Danny P. **Consciência ou Imposição: Um Estudo Sobre os Fatores Condicionantes do Comportamento Ambiental de uma Organização Rural Holandesa**. São Paulo, jul./set., 2001. (Caderno de Pesquisas em Administração, n. 03, v. 08)

CONSTANZA, Robert et. al. **An Introduction to Ecological Economics**. New York: Columbia University Press, 1991. p. 1-18.

CUNHA, Miguel P. Ecologia Organizacional – Implicações para a Gestão e Algumas Pistas para a Superação de Seu Caráter *Anti-Management*. **Revista de Administração de Empresas** (RAE), São Paulo, v. 39. n. 04, p. 21-28, out./dez., 1999.

DALLABRIDA, Valdir R. **Dimensionamento Territorial da Sustentabilidade**. Gestão Ambiental 01. Ijuí: Editora Unijuí, 1995. (Coleção Cadernos Unijuí, p. 12-19).

DANIEL, W. **Applied Nonparametric Statistics**. Boston: HMC, 1978.

DIAS, Elvira G. C. da S. **Avaliação de Impacto Ambiental de Projetos de Mineração no Estado de São Paulo – A Etapa de Acompanhamento**. 2001. 303 pg. Tese (Doutorado em Engenharia Mineral) Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo.

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

DUARTE, Vadir V. **As Escolas de Administração e a Prática Hoteleira**. Estudos de Turismo e Hotelaria. São Paulo: SENAC, São Paulo, 1995. p. 53-60.

DUDERMEL, Thierry et. al. **A Política Agrícola e Diferenciação da Agricultura do Noroeste do RS**. Textos para discussão. Ijuí: Editora Unijuí, 1993.

EMPRESA & AMBIENTE. **O Que a gestão ambiental está mudando nas empresas; Cuidar da natureza pode ser um ótimo negócio; ISO 14.000 traz prestígio e competitividade**. Informe Publicitário, 2000.

FERREIRA, José L. **A Variável Ambiental Como Componente na Classificação da Qualidade dos Serviços Hoteleiros**. 1999. 146 pg. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

FRICKE, Ruth M. **O Cálculo e a Interpretação do Qui-Quadrado**. Texto de Aula. Ijuí: Unijuí, 2001.

_____. **Olhar do Pesquisador**. Texto de Aula - Mestrado de Educação nas Ciências. Ijuí: Unijuí, 2000.

_____. **Medidas Descritivas**. (Apostila) Ijuí: Unijuí, 1999a.

_____. **Representação Gráfica**. (Apostila) Ijuí: Unijuí, 1999b.

_____. **Observações Sobre Desemprego e Qualificação, Os Trabalhadores e as Trabalhadoras de Campinas (SP/BR): Mundo Real ou Virtual?** Tese de Doutorado. Campinas: UNICAMP, 1999c.

_____. **Cadernos de Estatística: Organização De Dados**. (Apostila) Ijuí: Unijuí, 1998.

GAZETA MERCANTIL. **Análise Setorial – A Indústria Hoteleira**. Panorama Setorial, São Paulo: Gazeta Mercantil S/A – Informações Eletrônicas, vol. I, II e III, abr. 1999.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração Estratégica de Serviços**. Operações Para a Satisfação do Cliente. São Paulo: Atlas, 1998.

- GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- GUIA TURÍSTICO DO RIO GRANDE DO SUL. Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Cd Room. Secretaria de Estado do Turismo/SEBRAE. Porto Alegre: RS, 1999.
- GUIA TURÍSTICO E MAPA DE IJUÍ/RS: Brasil, 2001.
- HERMES, Anderson. **A Economia Diante da Questão Ambiental**. 100 p. Monografia. (Graduação em Economia) – UNIJUÍ, Ijuí, nov. 2000.
- HODJA, Ricardo G. Administração Pública Direta Adota a ISO 14.001. **Revista Gerenciamento Ambiental**, São Paulo, ano 4, n. 18, p. 26-27, jan./fev. 2002.
- IJUÍ, ATLAS ESCOLAR. UNIJUÍ (Departamento de Ciências Sociais). Ijuí: Ed. Unijuí, 1994.
- _____. Lei Orgânica Municipal (1990). Promulgada em 03 de abril de 1990. **Do Meio Ambiente**, Capítulo V, Art. 101-105. p. 43-44.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
<www.ibge.gov.br/home/mapa_site/mapa_site.shtm>. Acesso em 8 nov. 2002.
- _____. **Censo Agropecuário do Rio Grande do Sul**, 1996.
- JÚNIOR, João M. T. **Metodologia para Avaliação do Sistema Integrado de Gestão: Ambiental, da Qualidade e da Saúde e Segurança**. 2001. 204 p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- KANTER, Rosabeth M. et. al. **Inovação: Pensamento Inovador na 3M, DuPont, GE, Pfizer e Rubbermaid**. Acesso Instantâneo às Estratégias de Ponta da Atualidade. Tradução June Camargo. São Paulo: Negócio Ed., 1998.
- KERLINGER, F.N. **Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais: Um Tratamento Conceitual**. Tr. Helena M. Rotundo. 4. reimpressão. São Paulo: EPU, 1979.
- LAYRARGUES, Philippe P. Sistemas de Gerenciamento Ambiental, Tecnologia Limpa e Consumidor Verde: a delicada relação empresa-meio ambiente no ecocapitalismo. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v. 40, n. 02, p. 80-88, abr./jun. 2000.
- LEZANA, Álvaro G R. **Modelos de Desenvolvimento Gerencial e Empreendedorismo**. Apostila Distribuída em Aulas Ministradas no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC. Caxias do Sul, ago./set. 2000. 107 p.
- LORENZI, Harri. **Árvores Brasileiras – Manual de Identificação e Cultivo de Plantas Arbóreas Nativas do Brasil**. 2. ed. São Paulo: Plantarum, 1998. v. 2.
- MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de Custos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MEIO Ambiente: matéria-prima do ecoturismo. **Revista Hotelnews**, São Paulo, n. 304, p. 38-39, set./out., 2001.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Diagnóstico da Gestão Ambiental nas Unidades da Federação – Relatório Final Estado do Rio Grande do Sul**. Brasília – DF, fev. 2001, 114 p. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/>>. Acesso em: 28 de mar. 2002.

MORIN, Edgar. **O Paradigma Perdido: a natureza humana**. 6. ed. Tradução Hermano Neves. Publicações Europa-América. Portugal: Biblioteca Universitária, jan. 2000.

MOURA, Luiz A. A. de. **Economia Ambiental - Gestão de Custos e Investimentos**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

MOURA, Luiz A. A. de. **Qualidade e Gestão Ambiental – Sugestões para Implantação das Normas ISO 14.000 nas Empresas**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

NOBLES, Antônio V. **Direito Ambiental e Educação Ambiental: Uma Aproximação Necessária e Constitutiva da Cidadania**. 2001. 150 p. Dissertação (Mestrado em Educação nas Ciências Área do Direito) – UNIJUI: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí – RS.

NOMES Científicos de Espécies de Árvores. Disponível em:
<http://www.geocites.com/eanelo/links/arnet06_arquivos/sheet.htm>.
<http://www.cnpm.embrapa/projetos/arboretos/faz_sm/especies.html>.
<http://www.cepen.com.br/arvore_nat_list.htm#A%lista>. Acessos em: 11 jun. 2002.
<<http://www.agrov.com/flores/jeriva.htm>> Acesso em: 12 jun. 2002.

PALADINI, Edson P. **Gestão da Qualidade**. Teoria e Prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PINHEIRO NETO ADVOGADOS. A Questão Ambiental na Organização Mundial do Comércio (OMC). **Revista Gerenciamento Ambiental**, São Paulo, ano 3, n. 17, p. 41-42, nov./dez., 2001.

POUGH, F. Harvey et. al. **A Vida dos Vertebrados**. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 1999.

PREFEITURA MUNICIPAL DE DERRUBADAS. **Folder Informativo de Salto do Yucumã**. Derrubadas – RS: 2001/2002.

PREFEITURA MUNICIPAL DE IJUÍ. **Plano Ambiental do Município de Ijuí**. Ijuí – RS: out. 2001.

REICHARDT, Luisa M. S. **Diagnóstico das Políticas Públicas Ambientais do Município de Ijuí**. Ijuí, 1996. Monografia (Relatório de Estágio Supervisionado II do Curso de Administração de Empresas) Universidade de Ijuí – RS.

RIO GRANDE DO SUL, Constituição (1989) **Do Meio Ambiente**, capítulo V. Art. 250-259. p. 97-99. Rio Grande do Sul: Porto Alegre, 1989.

ROTSTEIN, Jaime. **Brasil – Século XXI**. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo, 1996.

RUESGA, Santos M.; DURÁN, Gemma. **Empresa y Medio Ambiente**. Madrid: Pirámide, 2000.

RUFFINO, Paulo H. P. **Proposta de Educação Ambiental como Instrumento à Implantação e Manutenção de Um Posto de Orientação e Recebimento de Recicláveis Secos em Uma Escola Estadual de Ensino Fundamental**. 2001. 64 p. Dissertação (Mestrado em Hidráulica e Saneamento) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Paulo.

RUPPERT, Edward E.; BARNES, Robert D. **Zoologia dos Invertebrados**. 6. ed. São Paulo: Roca, 1996.

SEBRAE. **Meio Ambiente e Pequena Empresa – A Questão Ambiental e as Empresas**. Brasília: Edição SEBRAE, 1998.

SENAC. **Introdução a Turismo e Hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

SIEGEL, Sidney. **Estatística Não-Paramétrica Para a Ciência do Comportamento**. São Paulo: McGraw-Hill, 1977.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 2. ed. revisada - Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

SILVA, Fernando B. da. **A Psicologia Aplicada ao Turismo e Hotelaria**. Textos Acadêmicos. 2. ed., v. 8. São Paulo: CenaUn, 2000.

SISTEMA de Gestão Ambiental – Um Diferencial na Organização. **Revista Gerenciamento Ambiental**, ano 3, n. 15, p. 21-26, jul./ago. 2001. (Matéria de capa).

SOLDATELI, Marcio. **Oportunidades e Riscos do Turismo em Rancho Queimado: Subsídios para o Turismo Sustentável – Um Estudo de Caso**. 1999. 191 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

SOUZA, José D. S. de. **Ordem Internacional e Interdependência**. Estados, Transnacionais e Mundialização. Ijuí: Editora Unijuí, 1995. (Cadernos Unijuí – Série Economia, n. 16).

_____. **Economia Completa e Meio Ambiente**. Ijuí: Editora Unijuí, 1995. 24 p. (Cadernos Unijuí – Série Economia, n. 15).

_____. **Estado e Interesse Público**. Uma Reflexão. Ijuí: Ed. Unijuí, 1995. (Cadernos Unijuí – Série Economia, n. 14).

STERNLOF, Kurt. **Sustentabilidade Ambiental Agora Pode Ser Medida**. Nossa Terra O Point das Cidades Brasileiras – Conheça o Brasil pela Internet. 07 dez. 2000. Tradução de Maria do Carmo Zinato. Disponível em: <http://www.phol.com.br/news_ecotour/index.asp?view&id=87>. Acesso em: 08 jan. 2001.

TACHIZAWA, Takeshy. Gestão Ambiental e o Novo Ambiente Empresarial. **Revista Brasileira de Administração (RBA)**, ano XI, n. 32, p. 38-48, mar. 2001.

TRIOLLA, M. F. **Introdução a Estatística**. Tr. Alfredo A. de Faria. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TUBINO, Dalvio F. **Sistemas de Produção: A Produtividade no Chão de Fábrica**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999. 182 p.

WERNKE, Rodney. Custos Ambientais: Uma Abordagem Teórica com Ênfase na Obtenção de Vantagem Competitiva. **Revista Brasileira de Contabilidade**, ano XXIX, n. 123, p. 45-51, maio/jun. 2000.

YÁZIGI, Eduardo. **A Pequena Hotelaria e o Entorno Municipal**. Guia de Montagem e Administração. São Paulo: Contexto, 2000.

YIN, Robert K. **Case Study Research - Design and Methods** – USA: Sage Publications Inc, 1989.

ZANELLA, Luiz C. **Administração de Custos em Hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 1993.

ANEXOS

ANEXO A

MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA

1	ITENS GERAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.1	POSTURAS LEGAIS						
1.1.1	Posturas municipais, estaduais e federais aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidos, especialmente com referência a "Habite-se", "Alvará de Localização e Funcionamento", registro como empresa hoteleira e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.2	Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispendo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência e providências em situações de pânico	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.3	Elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.4	Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:						
	a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	b) fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, preenchido	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	c) fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período de hospedagem				✓	✓	✓
	d) placa de classificação fixada no local determinado pela ABIH/EMBRATUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	e) divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de: e.1) Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede e.2) Serviços e preços oferecidos, incluídos, ou não, na diária, divulgados na forma da legislação	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	f) Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.5	Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.						
--	--	--	--	--	--	--	--

1.2	SEGURANÇA	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.2.1	Meios para controle do uso dos cofres				✓	✓	✓
1.2.2	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança				✓	✓	✓
1.2.3	Gerador de emergência com partida automática					✓	✓
1.2.4	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes			✓	✓	✓	✓
1.2.5	Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:						
	a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva					✓	✓
	b) porteiro (admite-se acúmulo de funções)	✓	✓	✓	✓		
1.2.6	Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)						
	a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				✓	✓	✓
	b) com treinamento geral do pessoal	✓	✓	✓			
1.2.7	Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil			✓	✓	✓	✓
1.2.8	Disponibilização de serviços qualificados de segurança particular						✓
1.2.9	Sistema eletrônico de detecção da presença do hóspede em todas as áreas do Meio de Hospedagem						✓

1.3	SAÚDE / HIGIENE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.3.1	Serviço de atendimento médico de urgência				✓	✓	✓
1.3.2	Tratamento de resíduos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.3	Imunização permanente contra insetos e	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	roedores						
1.3.4	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.5	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento				✓	✓	✓
1.3.6	Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.7	Tratamento de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.4	CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.4.1	Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação/manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.5	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.5.1	Instalações e equipamentos com nível de sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					✓	✓
1.5.2	Abertura de cama					✓	✓
1.5.3	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais					✓	✓
1.5.4	Roupa lavada e passada no mesmo dia					✓	✓
1.5.5	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓	✓	✓
1.5.6	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)				✓	✓	✓
1.5.7	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓	✓	✓
1.5.8	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários bi e trilingües				✓	✓	✓
1.5.9	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários que interagem com o público			✓	✓	✓	✓
1.5.10	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.5.11	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.12	Serviço de despertador						
	a) programável pelo próprio hóspede					✓	✓
	b) executado pelo meio de hospedagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.13	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.14	Identificação adequada para os fornecedores de serviços		✓	✓	✓	✓	✓
1.5.15	Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados			✓	✓	✓	✓
1.5.16	Serviços de reserva:						
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue						✓
	b) no período de 24 horas com atendimento bilíngüe					✓	
	c) no período de 12 horas				✓		
	d) no período de 08 horas	✓	✓	✓			
1.5.17	Serviços de recepção:						
	a) no período de 24 horas				✓	✓	✓
	b) no período de 16 horas			✓			
	c) no período de 12 horas	✓	✓				
1.5.18	Serviços de mensageiro no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.19	Disponibilização de Serviços de limpeza:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.20	Serviços de arrumação diário	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.21	Serviços de manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.22	Serviços de telefonia:	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue por turno						✓
	b) com uma telefonista bilíngüe por turno					✓	
1.5.23	Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service") no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.24	Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas					✓	✓
1.5.25	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH						✓
1.5.26	Serviço de mordomo						✓
1.5.27	Disponibilização de carros de luxo para locação						✓
1.5.28	Serviço de locação de helicóptero						✓

2	ITENS ESPECÍFICOS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.1	PORTARIA / RECEPÇÃO						
2.1.1	Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / "lobby"	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.2	Local ou espaço para guarda de bagagem						
	a) fechado				✓	✓	✓
	b) não necessariamente fechado	✓	✓	✓			
2.1.3	Local adequado para guarda de correspondência e mensagens			✓	✓	✓	✓
2.1.4	Sistema adequado de envio / recebimento de mensagens	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.5	Serviço de guarda de bagagem		✓	✓	✓	✓	✓
2.1.6	Política própria, definida para "check-in / check-out", que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.7	Sistemas integrados de controle, permitindo eficácia no "check-in / check-out"				✓	✓	✓

2.1.8	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado					✓	✓
	b) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:						
	b1) Português e mais três línguas estrangeiras						✓
	b2) Português e mais duas línguas estrangeiras					✓	
	b3) Português e mais uma língua estrangeira				✓		
2.1.9	Informações e folhetos turísticos			✓	✓	✓	✓
2.1.10	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.2	ACESSOS E CIRCULAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.2.1	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas com necessidades especiais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2.2	Entrada de serviço independente			✓	✓	✓	✓
2.2.3	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas					✓	✓
2.2.4	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓	✓	✓
2.2.5	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.3	SETOR HABITACIONAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.3.1	Todas as salas e quartos das UH com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.2	Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou através de duto		✓	✓	✓	✓	✓

2.3.3	Facilidades de informatização / mecanização, nas UH					✓	✓
2.3.4	Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área igual ou superior a						
	a) 18,00 m ² (100% das UH)						✓
	b) 16,00m ² (em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 14,00m ² (em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 12,00m ² (em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 10,00m ² (em no mínimo 65% das UH)		✓				
	f) 9,00m ² (em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.5	Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo):						
	a) 5,00m ² (100% das UH)						✓
	b) 4,00m ² (em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 3,30m ² (em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 3,00m ² (em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 2,30m ² (em no mínimo 65% das UH)		✓				
	f) 1,80m ² (em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.6	UH do tipo suíte com sala de estar de área igual ou superior a:						
	a) 12 m ²						✓
	b) 11,00m ²					✓	
	c) 10,00m ²				✓		
	d) 9,00m ²			✓			
	e) 8,00m ²		✓				

2.3.7	UH do tipo suíte e/ou unidades conversíveis em suítes				✓	✓	✓
2.3.8	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH's	✓	✓	✓	✓	✓	
2.3.9	Tranca interna nas UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.10	Rouparias auxiliares no setor habitacional					✓	✓
2.3.11	Local específico para material de limpeza				✓	✓	✓
2.3.12	Climatização adequada em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.13	TV a cores em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica				✓	✓	✓
2.3.14	TV em 100% das UH			✓			
2.3.15	Mini refrigerador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.16	Água potável disponível na UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.17	Café da manhã no quarto				✓	✓	✓
2.3.18	Armário, "closet" ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.19	Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.20	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.21	Sonorização ou rádio controlada pelo hóspede						
	a) em 100% das UH					✓	✓
	b) em 80% das UH				✓		
2.3.22	Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.23	Ramais telefônicos em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.24	Porta malas em:						

	a) 100% das UH			✓	✓	✓	✓
	b) 50% das UH		✓				
2.3.25	Cortina ou similar em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.26	Vedação opaca nas janelas em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.27	Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.28	Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais					✓	✓
2.3.29	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.30	Cofres para guarda de valores para						
	a) 100% das UH					✓	✓
	b) 60 % das UH				✓		
2.3.31	Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos					✓	✓
2.3.32	Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cesta de papéis do banheiro)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.33	Água quente em 100% das UH:						
	a) em todas as instalações					✓	✓
	b) no chuveiro e lavatório				✓		
	c) no chuveiro	✓	✓	✓			
2.3.34	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.35	Bidê ou ducha manual em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.36	Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.37	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.38	Indicação de voltagem das tomadas em 100%	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	das UH						
2.3.39	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH					✓	✓
2.3.40	Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m2 em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.41	Banheira em 30% das Suítes					✓	✓
2.3.42	Vedação para o box em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.43	Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 90% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.44	Acessórios complementares composto por 5 amenidades						
	a) em 100% das UH				✓	✓	✓
	b) disponibilizados para uso do hóspede			✓			
2.3.45	Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.)						
	a) mínimo de oito						✓
	b) mínimo de seis					✓	
	c) mínimo de quatro				✓		
2.3.46	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha					✓	✓
2.3.47	Limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.48	Freqüência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede				✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede			✓			
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓	✓				
2.3.49	Freqüência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:						

	a) diariamente se desejado pelo hóspede			✓	✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede		✓				
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓					
2.3.50	Serviço "Não perturbe", "Arrumar o quarto"				✓	✓	✓
2.3.51	Detalhes especiais de cordialidade					✓	✓
2.3.52	Computador com acesso veloz à internet em 100% das UH's						✓
2.3.53	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.4	ÁREAS SOCIAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.4.1	Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:						
	a) 2,50m ²						✓
	b) 2,00m ²					✓	
	c) 1,50m ²				✓		
	d) 1,00m ²			✓			
	e) 0,50m ²	✓	✓				
2.4.2	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor			✓	✓	✓	✓
2.4.3	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro					✓	✓
2.4.4	Climatização adequada nas áreas sociais				✓	✓	✓
2.4.5	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e					✓	✓

	decoreção com materiais de 1ª linha						
2.4.6	Tratamento paisagístico					✓	✓
2.4.7	Heliponto						✓
2.4.8	Musica ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais						✓
2.4.9	Ambientação / conforto / decoreção compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.5	COMUNICAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.5.1	Equipamento telefônico nas áreas sociais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				✓	✓	✓
2.5.3	Central telefônica, com ramais em todos os setores			✓	✓	✓	✓
2.5.4	Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.5	Equipamento para fax			✓	✓	✓	✓

2.6	ALIMENTOS E BEBIDAS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.6.1	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
	a) de no mínimo 1,00m ² por lugar						✓
	b) de no mínimo 0,80m ² por lugar				✓	✓	
2.6.2	Ambiente para café da manhã / refeições leves			✓			
2.6.3	Ambiente de bar						
	Mínimo de dois						✓
	Mínimo de um				✓	✓	
2.6.4	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã						✓
2.6.5	Despensa para abastecimento diário da cozinha				✓	✓	✓

2.6.6	Climatização adequada nos restaurantes, bares e outros				✓	✓	✓
2.6.7	Aparador, carrinho, gueridon ou similar				✓	✓	✓
2.6.8	Toalhas e guardanapos de tecido				✓	✓	✓
2.6.9	Baixelas e talheres de prata, inox, ou material equivalente				✓	✓	✓
2.6.10	Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha				✓	✓	✓
2.6.11	Copos tipo cristal				✓	✓	✓
2.6.12	Câmaras frigoríficas ou equipamento similar				✓	✓	✓
2.6.13	Sistema de exaustão mecânica no ambiente				✓	✓	✓
2.6.14	Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.15	Critérios específicos de qualificação do cozinheiro					✓	✓
2.6.16	Critérios específicos de qualificação do "bar man"					✓	✓
2.6.17	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento, no:						
	a) por 24 horas em dois restaurante de padrão internacional						✓
	b) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal					✓	
	c) almoço e jantar no restaurante principal				✓		
	d) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.18	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.7	LAZER	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.7.1	Sala de ginástica / musculação com instrutor					✓	✓

2.7.2	Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso					✓	✓
2.7.3	Equipamentos de ginástica					✓	✓
2.7.4	Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros					✓	✓
2.7.5	Piscina externa e piscina coberta climatizada						✓
2.7.6	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria					✓	✓

2.8	REUNIÕES / ESCRITÓRIO VIRTUAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.8.1	Ambiente adequado para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.2	Equipamentos para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.3	Qualidade dos serviços prestados ("coffee break" e outros)				✓	✓	✓
2.8.4	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				✓	✓	✓

2.9	SERVIÇOS ADICIONAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.9.1	Ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, "baby-sitter", venda de jornais e revistas, "drugstore", loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros						
	a) mínimo de seis						✓
	b) mínimo de três					✓	
2.9.2	Critérios específicos de qualificação dos concessionários				✓	✓	✓
2.9.3	Divulgação dos serviços disponibilizados				✓	✓	✓
2.9.4	Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.5	Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.6	Sala VIP com equipamentos para atender ao					✓	✓

	hóspede executivo (microcomputador, FAX, copiadora, TV, mini sala de reuniões, área de estar e outros)						
--	--	--	--	--	--	--	--

2.10	AÇÕES AMBIENTAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL⊕
2.10.1	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.2	Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.3	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			✓	✓	✓	✓
2.10.4	Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				✓	✓	✓
2.10.5	Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				✓	✓	✓
2.10.6	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.7	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓	✓	✓
2.10.8	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.9	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				✓	✓	✓
2.10.10	Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			✓	✓	✓	✓
2.10.11	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				✓	✓	✓
2.10.12	Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				✓	✓	✓
2.10.13	Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						✓

ANEXO B

FORMULÁRIO DE PESQUISA – HÓSPEDES

QUESTÕES DE PESQUISA HÓSPEDES

Prezado Hóspede;

A sua participação é de grande importância. Agradeço por dedicar alguns minutos de seu tempo para responder esta pesquisa, pois servirá para um trabalho científico.

Após preencher, favor entregar na recepção do hotel. Obrigada!

Local: _____ **Data:** ____/____/____ **Nº:** ____

1- Sua residência é em (cidade/estado/país): _____.

2- Sua idade é _____ **anos.**

3- Sexo:

Feminino Masculino

4- Estado civil:

Solteiro (a) Casado (a) Outro

5- Atualmente você trabalha?

Sim Não

6- Qual sua profissão?

Autônomo Funcionário público Profissional liberal Aposentado
Func. Empresa privada Outro

7- Qual o seu grau de escolaridade?

1º grau incomp. 1º grau completo 2º grau completo
2º grau incompleto 3º grau incompleto Supletivo
3º grau completo Pós-graduado

8- Meio de transporte utilizado:

Automóvel Ônibus Outro

9- Sua renda mensal é de R\$ _____

10 – O principal motivo de sua vinda ao município é:

Negócios Eventos Passeio Feira
Turismo Outros

11- Você se preocupa com a preservação do meio ambiente?

Sim Não

12- Você já ouviu falar em sistema de gestão ambiental em hotéis?

Sim Não

13- Se sua resposta anterior foi afirmativa, a fonte desta informação é:

Revista Jornal Internet Congressos
Viagens Televisão Outros(especifique) _____

14- Em seu local de trabalho há programas de preservação ambiental? Se sim, quais?
Sim. _____ Não

15- Quais as iniciativas que o hotel deveria tomar para melhor adequar-se a um sistema de gestão ambiental?

16- Quais as oportunidades e riscos percebidos com relação à implementação de um sistema de gestão ambiental?

ANEXO C

FORMULÁRIO DE PESQUISA – FUNCIONÁRIOS

QUESTÕES DE PESQUISA FUNCIONÁRIOS

Local: _____ **Data:** ____/____/____ **Nº:** _____

1- Sua residência é em (cidade/estado/país): _____

2- Sua idade é _____ **anos.**

3- Sexo:

Feminino Masculino

4- Estado civil:

Solteiro (a) Casado (a) Outro

5- Qual o seu grau de escolaridade?

1º grau incomp.	1º grau completo	2º grau completo
2º grau incompleto	3º grau incompleto	Supletivo
3º grau completo	Pós-graduado	

6- Qual o número de pessoas, excluindo você, que residem na mesma casa: _____

7- Sua função é _____

8- Sua renda mensal é R\$ _____

9- Você se preocupa com a preservação do meio ambiente?

Sim Não

10- No desempenho de sua função, você tem alguma preocupação com o meio ambiente?

Nenhuma Muita Um pouco Pouca

11- Você já ouviu falar em gestão ambiental em hotéis?

Sim Não

12- Se sua resposta anterior foi afirmativa, qual a fonte de tal informação?

Revista/jornais	Escola	Internet	Congressos
Viagens	Televisão	Outros (especifique) _____	

13- Você já fez alguma atividade que visasse a preservação do meio ambiente em casa ou na empresa onde trabalha?

Sim Não

14 – Você gostaria de saber mais sobre como pode contribuir para preservação ambiental?

Sim Não

15 – Dentre os itens abaixo, marque o que você já fez para preservar o meio ambiente em seu local de trabalho ou sua casa?

separa adequadamente o lixo não joga lixo no chão não desperdiça água e luz
preserva os monumentos culturais e históricos outros (quais?)_____

16- Quais as iniciativas que poderias tomar em seu local de trabalho, em sua casa e em sua cidade para preservar o meio ambiente?

ANEXO D

TABELAS CRUZADAS DOS HÓSPEDES E FUNCIONÁRIOS

Tabela 01: CONHECIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS pelos hóspedes segundo a PROFISSÃO. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

PROFISSAO		GESTAO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Autônomo	Nº	4		4
	% PROFISSA	100,0%		100,0%
Funcionário público	Nº	4	3	7
	% PROFISSA	57,1%	42,9%	100,0%
Profissional liberal	Nº	1	1	2
	% PROFISSA	50,0%	50,0%	100,0%
Aposentado	Nº	2		2
	% PROFISSA	100,0%		100,0%
Func. Empresa Privada	Nº	6	13	19
	% PROFISSA	31,6%	68,4%	100,0%
Outro	Nº	2	3	5
	% PROFISSA	40,0%	60,0%	100,0%
Total	Nº	19	20	39
	% PROFISSA	48,7%	51,3%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 02: CONHECE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS segundo a INICIATIVA DO HOTEL DIVULGAR ATITUDES DE PRESERVAÇÃO do hóspede. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

GESTAO		DIVULGAR ATITUDES		
		Presente	Ausente	Total
Sim	Nº	1	18	19
	% GESTAO	5,3%	94,7%	100,0%
	% DIVULGAR	50,0%	48,6%	48,7%
Não	Nº	1	19	20
	% GESTAO	5,0%	95,0%	100,0%
	% DIVULGAR	50,0%	51,4%	51,3%
Total	Nº	2	37	39
	% GESTAO	5,1%	94,9%	100,0%
	% DIVULGAR	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 03: CONHECE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS segundo BENEFÍCIOS PARA O HOTEL COM SISTEMA DE GESTÃO do hóspede. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

GESTAO		BENEFICIOS HOTEL		
		Presente	Ausente	Total
Sim	Nº	3	16	19
	% GESTAO	15,8%	84,2%	100,0%
	% HOTEL	75,0%	45,7%	48,7%
Não	Nº	1	19	20
	% GESTAO	5,0%	95,0%	100,0%
	% HOTEL	25,0%	54,3%	51,3%
Total	Nº	4	35	39
	% GESTAO	10,3%	89,7%	100,0%
	% HOTEL	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 04: CONHECIMENTO SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS segundo a ESCOLARIDADE do funcionário. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ESCOLARIDADE		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Fundamental	Nº	5	14	19
	% ESCOLA2	26,3%	73,7%	100,0%
	% GESTÃO	41,7%	60,9%	54,3%
Médio	Nº	5	7	12
	% ESCOLA2	41,7%	58,3%	100,0%
	% GESTÃO	41,7%	30,4%	34,3%
Graduação	Nº	1	2	3
	% ESCOLA2	33,3%	66,7%	100,0%
	% GESTÃO	8,3%	8,7%	8,6%
Pós-graduação	Nº	1		1
	% ESCOLA2	100,0%		100,0%
	% GESTÃO	8,3%		2,9%
Total	Nº	12	23	35
	% ESCOLA2	34,3%	65,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 05: CONHECIMENTO SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS segundo a ÁREA DA FUNÇÃO EXERCIDA NO HOTEL pelo funcionário. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FUNCAO		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Administrativo	Nº	3		3
	% FUNCAO	100,0%		100,0%
	% GESTÃO	25,0%		8,6%
Atendimento	Nº	5	9	14
	% FUNCAO	35,7%	64,3%	100,0%
	% GESTÃO	41,7%	39,1%	40,0%
Serviços Gerais	Nº	3	8	11
	% FUNCAO	27,3%	72,7%	100,0%
	% GESTÃO	25,0%	34,8%	31,4%
Alimentação	Nº	1	6	7
	% FUNCAO	14,3%	85,7%	100,0%
	% GESTÃO	8,3%	26,1%	20,0%
Total	Nº	12	23	35
	% FUNCAO	34,3%	65,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 06: CONHECIMENTO SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS segundo a FUNÇÃO do funcionário. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ESTADO CIVIL		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Solteiro(a)	Nº	2	11	13
	% ESTCIV	15,4%	84,6%	100,0%
	% GESTÃO	16,7%	47,8%	37,1%
Casado(a)	Nº	7	9	16
	% ESTCIV	43,8%	56,3%	100,0%
	% GESTÃO	58,3%	39,1%	45,7%
Outro	Nº	3	3	6
	% ESTCIV	50,0%	50,0%	100,0%
	% GESTÃO	25,0%	13,0%	17,1%
Total	Nº	12	23	35
	% ESTCIV	34,3%	65,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 07: CONHECIMENTO SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS segundo a FUNÇÃO do funcionário. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

SEXO		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Feminino	Nº	7	15	22
	% SEXO	31,8%	68,2%	100,0%
	% GESTÃO	58,3%	65,2%	62,9%
Masculino	Nº	5	8	13
	% SEXO	38,5%	61,5%	100,0%
	% GESTÃO	41,7%	34,8%	37,1%
Total	Nº	12	23	35
	% SEXO	34,3%	65,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 08: CONHECIMENTO SOBRE GESTÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS segundo a FAIXA ETÁRIA do funcionário. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FAIXA ETÁRIA		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Menos de 25 anos	Nº	1	9	10
	% FXET2	10,0%	90,0%	100,0%
	% GESTÃO	8,3%	39,1%	28,6%
25 a 40 anos	Nº	8	11	19
	% FXET2	42,1%	57,9%	100,0%
	% GESTÃO	66,7%	47,8%	54,3%
Mais de 40 anos	Nº	3	3	6
	% FXET2	50,0%	50,0%	100,0%
	% GESTÃO	25,0%	13,0%	17,1%
Total	Nº	12	23	35
	% FXET2	34,3%	65,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 09: CONHECE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS segundo o FAIXA DE RESPOSTA 2 do funcionário.-Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

FXRES2		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
2 pessoas	Nº	6	2	8
	% FXRES2	75,0%	25,0%	100,0%
	% GESTÃO	50,0%	8,7%	22,9%
3 a 4 pessoas	Nº	4	13	17
	% FXRES2	23,5%	76,5%	100,0%
	% GESTÃO	33,3%	56,5%	48,6%
Mais de 4 pessoas	Nº	2	8	10
	% FXRES2	20,0%	80,0%	100,0%
	% GESTÃO	16,7%	34,8%	28,6%
Total	Nº	12	23	35
	% FXRES2	34,3%	65,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 10: CONHECE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS segundo a atividade que realiza em casa ou no trabalho - do funcionário -. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

ATIVIDADE		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Sim	Nº	12	15	27
	% Q13_AT	44,4%	55,6%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	68,2%	79,4%
Não	Nº		7	7
	% Q13_AT		100,0%	100,0%
	% GESTÃO		31,8%	20,6%
Total	Nº	12	22	34
	% Q13_AT	35,3%	64,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)

Tabela 11: CONHECE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS segundo sugestões de preservação evitando QUEIMADAS. Hotel Jardim Europa, Ijuí (RS).

QUEIMADA		GESTÃO AMBIENTAL		
		Sim	Não	Total
Presente	Nº		11	11
	% QUEIMADA		100,0%	100,0%
	% GESTÃO		47,8%	31,4%
Ausente	Nº	12	12	24
	% QUEIMADA	50,0%	50,0%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	52,2%	68,6%
Total	Nº	12	23	35
	% QUEIMADA	34,3%	65,7%	100,0%
	% GESTÃO	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: (FENGLER, 2002)