



I Encontro Semintur Jr.  
Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul  
Saberes e fazeres no turismo: Interfaces



8, 9 e 10 de julho de 2010 - Universidade de Caxias do Sul | Mestrado em Turismo | Caxias do Sul | RS | Brasil

## INFORMAÇÕES SOBRE O COMPROMISSO AMBIENTAL DE FUNCIONÁRIOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM, BOA VISTA, RORAIMA<sup>1</sup>

Rhaina Peris Reis<sup>2</sup>

Thiago José Costa Alves<sup>3</sup>

**Resumo:** Este artigo tem como objeto de estudo analisar informações de funcionários de dois meios de hospedagem em relação ao compromisso ambiental. É interessante notar que numa amostra de 43 funcionários, 41,86% a serem questionados sobre ser bem informados sobre o meio ambiente, responderam “não ter certeza”. Ao serem questionados sobre conhecer a situação de gerenciamento de resíduos no município de Boa Vista, 41,86% responderam que “nunca tiveram interesse em conhecer essa situação”. Ao responderem o questionamento sobre ter preocupação com o armazenamento, separação, coleta e disposição final dos resíduos gerados pelo hotel, 51,16% responderam “não ter certeza” ou “nunca ter pensado no assunto”.

**Palavras-Chave:** Turismo; Compromisso Ambiental; Funcionários; Meios de Hospedagem.

### 1. INTRODUÇÃO

Os meios de hospedagem são empreendimentos ligados diretamente ao turismo, e por isso apresentam fundamental importância para a prática do consumo ambientalmente responsável, assim como manutenção da qualidade ambiental do seu entorno.

A atividade turística tem papel fundamental no que concerne a proteção e a conservação ambiental garantindo a manutenção da qualidade de vida das comunidades

---

<sup>1</sup> Este trabalho faz parte do Projeto de Pesquisa “Responsabilidade Ambiental no Turismo”, do Laboratório de Turismo, Ecologia e Meio Ambiente (LabTEMA) da Universidade Estadual de Roraima

<sup>2</sup> Discente do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual de Roraima. e-mail: rainareis@hotmail.com

<sup>3</sup> Professor do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual de Roraima, UERR; Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul, UCS. e-mail: thiago.uerr@gmail.com

receptoras. Entretanto, os impactos negativos advindos desta atividade causam a interferência no meio ambiente e na vida da população local. O crescente fluxo turístico nas localidades turísticas contribui notoriamente para o aumento dos impactos ambientais, utilizando-se os empreendimentos hoteleiros aliados a oferta de bons serviços e conforto.

Dentre algumas problemáticas existentes, a geração de resíduos sólidos por parte dos meios de hospedagem é um destes impactos, e por tal é de fundamental importância conhecer o processo, desde o consumo de produtos descartáveis, o processo de armazenamento destes, a coleta, até o seu destino final.

Dessa forma, investigar sobre como o empreendimento hoteleiro trata os resíduos sólidos gerados internamente por meio da percepção de funcionários, torna - se bastante relevante para o estudo do turismo.

Assim este estudo tem por finalidade identificar: a) o perfil do funcionário de dois meios de hospedagem do município de Boa Vista-RR (idade; profissão; gênero e escolaridade); b) Informações sobre ser bem informado em relação ao tema “meio ambiente”; c) Informações sobre o saneamento básico do município de Boa Vista, quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos e d) Informações sobre a preocupação com o armazenamento, separação, coleta e disposição final dos resíduos sólidos gerados pelo meio de hospedagem.

## **2. A DINÂMICA DO TURISMO SUSTENTÁVEL NO SETOR HOTELEIRO**

Os hotéis são meios de hospedagem que servem para acomodar pessoas que chegam aos destinos turísticos por vários motivos. Segundo Alves (2008, p. 12) os turistas que contemplam este segmento estão cada vez mais exigentes com relação à qualidade ambiental dos hotéis em que ficam hospedados. E os empreendimentos hoteleiros, por sua vez, estão adotando programas de certificação ambiental com o objetivo de atrair seu público alvo adotando ao mesmo tempo práticas mais sustentáveis e economicamente viáveis.

Para Swarbrooke (2000), a partir da década de 80, a indústria do turismo começou a dar real importância as questões verdes e a idéia de turismo sustentável. Ressalvando que a indústria hoteleira foi a primeira a dar início ao desenvolvimento da administração das questões ambientais, de onde se destaca o trabalho da International Hotels Environmental Initiative (Iniciativa de Meio Ambiente da International Hotels). É uma organização patrocinada pela indústria hoteleira com o objetivo de incentivar os hoteleiros a adotarem práticas ambientais sustentáveis. Dentre elas incluem-se medidas de conservação de energia,

redução de geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos. Essas medidas podem custar um alto investimento à hotelaria, mas que futuramente, tendem a reduzir custos.

Para Petkow, Cury, Grande (2003), o turismo dentre as empresas que prestam serviços, é um setor que mais se preocupa com as questões ambientais e depende do meio ambiente para se desenvolver. Por isso surge a importância dos meios de hospedagens e outras empresas ligadas ao turismo garantirem a preservação dos recursos naturais de que deles dependem para manter os destinos turísticos. De acordo ainda com os autores acima,

a sustentabilidade do turismo pode ser mantida pela adequada utilização dos recursos necessários para que o turismo aconteça e pelo adequado tratamento dos resíduos sólidos e os efluentes líquidos gerados quando da passagem do turista pelos locais atrativos. (PETKOW, CURY, GRANDE, 2003, p. 2)

Dentre os aspectos sustentáveis da hotelaria, destaca-se o PCTS - Programa de Certificação do Turismo Sustentável, um programa de abrangência nacional sob a iniciativa do Instituto de Hospitalidade - IH, e em parceria com o CTBS - Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável, cujo objetivo é

melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com particular atenção às pequenas e médias empresas – PME, estimulando o seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação. (PCTS, 2004, p. 2)

Segundo Molina, surgiu na década de 90 a certificação da qualidade ambiental dos destinos turísticos, com a finalidade de certificar empresas e destinos turísticos, baseados no cumprimento de regras “que permitem avaliar a qualidade de suas práticas e dos cenários naturais que utilizam para realizar seus negócios” (2001, p. 197). Neste sentido essas iniciativas são utilizadas como formas de atrair turistas cada vez mais interessados na qualidade ambiental dos destinos a serem visitados. A qualidade ambiental das empresas e destinos estaria determinada por aspectos como os indicados a seguir:

a) existência de tecnologia para reciclagem de resíduos; b) sistema de economia de água e de energia, e para a redução do volume de objetos; c) filosofia empresarial e estilos gerenciais, reconhecendo aqueles relacionados ao impulso de estratégias sustentáveis; d) conteúdos dos planos de desenvolvimento geral e urbano, sistemas de avaliação de impactos ambientais e participação da comunidade; e) programas de financiamento a empresas e atividades, voltados a uma gestão responsável do meio ambiente; f) desenhos arquitetônicos articulados com a paisagem; g) as características dos produtos e das atividades destinadas aos visitantes e h) Qualidade do ar, do solo e níveis de ruído; (MOLINA, 2001, p. 98)

Para Petkow, Cury e Grande, os programas de certificação visam à proteção ambiental “evitando o esgotamento de recursos naturais e o tratamento dos resíduos gerados pelo setor de turismo”. (2003, p. 4)

Ainda sobre as iniciativas de qualidade ambiental, Molina (2001) afirma que muitas empresas utilizam-se da certificação da qualidade ambiental como uma nova estratégia econômica para atrair um novo mercado consumidor

### **3. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL HOTELEIRA**

A Indústria do turismo exerce papel importante na preservação e conservação ambiental, e é a que parece ter uma preocupação maior com o turismo sustentável. Embora a preocupação com a preservação ambiental seja dever de todos os atores envolvidos, somente uma pequena parcela destes atores preocupa-se realmente com o bem estar do meio ambiente. Nota-se que é mais fácil culpar o setor público, o setor privado, ou a comunidade pelo descaso ambiental. Entretanto todos devem assumir esta responsabilidade garantindo o bem estar e a sobrevivência das destinações turísticas.

Para Ziembowics (apud ALVES, 2008, p. 37),

a responsabilidade ambiental é de incumbência da sociedade, do estado e da empresa, os quais, atuando de forma conjunta para a resolução dos problemas ecológicos e sociais, colaboram para o surgimento de um novo modo de agir coletivo, preocupado com desenvolvimento do ser humano e com a preservação da natureza.

Segundo Ziembowics (apud ALVES, 2008), a empresa cidadã, é aquela que tem uma postura socioambiental responsável ao deixar de preocupar-se com o ganho econômico, para preocupar-se com a qualidade de vida da sociedade. Na visão do autor acima, os meios de hospedagens são responsáveis diretos pelos impactos negativos causados ao meio ambiente. Dessa forma o empreendimento deve-se portar de forma ética contribuindo para a diminuição dos danos causados pela sua atividade.

Para Cesa e De Conto (2003), os hoteleiros que são os responsáveis pelos meios de hospedagem vêm se conscientizando pelos danos ambientais que a atividade hoteleira pode causar, e não querem que sua atividade econômica repercuta negativamente sobre o meio ambiente. Dessa forma é imprescindível que os mesmos adotem ações para a redução desse impacto, por meio da implantação de programas voltados para a gestão ambiental nos meios de hospedagem.

Dentre os programas de responsabilidade ambiental, Costa (2004) cita o Programa Hospede da Natureza, criado pela ABIH Nacional - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, que oferece consultoria especializada em gestão socioambiental para hotéis, com todo o recurso necessário de apoio a sua implementação, e um cadastro de fornecedores que oferecem produtos, equipamentos e serviços que causam menor impacto ao meio ambiente.

Ferrari (2006) comenta que os meios de hospedagem consomem grandes quantidades de produtos, e trabalhar com fabricantes e fornecedores de produtos certificados ambientalmente, faz parte da responsabilidade ambiental atribuída ao empreendimento auxiliando na minimização dos danos causados pelo mesmo.

Para Amorim e Ramos, o Programa Hóspedes da Natureza é:

representado por uma política definida, como um conjunto de ações planejadas de modo a proporcionar a qualificação de pessoal, a implementação de projetos e a certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades sócio-ambientais. (2003, p. 2)

Atualmente o programa passa por uma reformulação feita pelo (IH) Instituto de Hospitalidade. Costa (2004) aborda em seu livro, Lixo Mínimo: Uma proposta ecológica para a hotelaria, o programa de redução de lixo do Hotel Büller, que orienta pequenos hoteleiros instalados em regiões distantes dos centros urbanos. E devido à iniciativa, o Hotel Büller, atualmente não manda nenhum tipo de resíduo sólido para o aterro sanitário.

Neste contexto, é correto afirmar que os programas de responsabilidade ambiental no âmbito da hotelaria objetivam o uso racional dos espaços e recursos naturais, a fim de proporcionar juntamente a redução de custos para o empreendimento hoteleiro.

#### **4. OS IMPACTOS AMBIENTAIS CAUSADOS PELA PRODUÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

A atividade turística pode trazer inúmeros benefícios para as destinações, isto porque, o turismo é atividade que detém potencial para colaborar com a proteção e conservação do meio ambiente. Contudo, a falta de um planejamento voltado para a área do turismo sustentável pode acarretar prejuízos ambientais, econômicos e sociais para as localidades turísticas.

Para Sperb e Teixeira (2006), o turismo já foi na década de 60 a “indústria sem chaminés” e esperança de desenvolvimento para países subdesenvolvidos. Entretanto hoje é atividade que também contribui para a degradação ambiental. Segundo Alves (2008), o

período de desenvolvimento da atividade turística é feito de interferências ambientais, e que necessita dos recursos existentes no meio ambiente para que ocorra. Daí a importância dos esforços em conjunto dos atores envolvidos na minimização dos impactos ambientais resultantes da atividade.

Segundo a norma NBR 14001(ABNT, 2004), define-se impacto ambiental como qualquer dano causado ao meio ambiente, prejudicial ou benéfico, resultante no todo ou em parte dos aspectos ambientais da organização.

Para Bonilla e De Conto (2003), a atividade hoteleira embora não cause grandes contaminações ambientais e não consuma grandes quantidades de recursos não renováveis, constitui-se em um grande gerador de resíduos sólidos. Por isso, a indústria hoteleira é responsável pelos impactos ambientais gerados decorrentes da sua atividade.

Silva (2006) destaca que os sistemas de gerenciamento ambiental estão se tornando referência na administração hoteleira, contribuindo assim com o bem estar de hóspedes, funcionários e com promoção da economia nos empreendimentos hoteleiros. Neles se destacam o sistema de gestão ambiental ISO 14001 que objetiva normatizar e padronizar os serviços de uma empresa com relação a uma postura ambientalmente responsável; O sistema desenvolvido pela ABIH, hóspedes da natureza, que procura atingir seu público alvo através da conscientização e educação ambiental; E o sistema de gestão ambiental desenvolvido pela Accor hotelaria, que atua de forma ecologicamente correta na construção de hotéis buscando adicionar práticas ambientais sustentáveis ao construir um empreendimento hoteleiro.

Para Gonçalves (apud Silva, 2006, p. 5)

esses sistemas de gerenciamento atingem os problemas e os impactos que atividade hoteleira causa no meio ambiente, ou seja, tem foco de atuação na educação ambiental, redução de resíduos sólidos, redução de água e energia, redução de efluentes e adequação dos fornecedores para os produtos hoteleiros.

Sendo, portanto que, os sistemas de gestão ambiental podem transformar os impactos negativos resultantes da atividade hoteleira em práticas ambientais sustentáveis favorecendo a um conjunto de atores que dependem direta e indiretamente da indústria do turismo.

## **5. MATERIAIS E MÉTODOS**

### **5.1. Caracterização do município de Boa Vista / RR**

Situado no hemisfério norte, o município de Boa Vista limita-se ao norte com os municípios de Normandia, Pacaraima e Amajari. Ao sul com os municípios de Mucajaí e Cantá. Ao leste com os municípios de Bonfim, Cantá e Normandia. E a oeste, com o município de Alto Alegre. (FREITAS, 2001) De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a Boa Vista possui estimativa de 266.901 habitantes. A área territorial do município compreende 5.687 Km<sup>2</sup>. (IBGE, 2009) “Possui altitude de 90m acima do nível do mar, 2° 49’ 17’’ de latitude norte, e 60° 9’ 50’’ de longitude ocidental”. (FREITAS, 2001, p. 68)

O saneamento do município é realizado pela Companhia de Águas e Esgotos de Roraima – CAER, atendendo quase a totalidade das residências com abastecimento de água potável e fluoretada, com 783 km de rede de água em Boa Vista com 43.519 ligações domiciliares. Referente ao sistema de esgoto, somente alguns bairros da cidade dispõem desse sistema abrangendo 17,47% da população de Boa Vista. (FREITAS, 2001)

Com relação ao turismo, de acordo com Mattos e Luíndia (2009), embora Boa Vista disponha de atrativos naturais e culturais, a cidade apresenta um panorama pouco explorado, onde se percebe a não valorização do patrimônio cultural do município, e a inexistência de uma estrutura para o turismo.

## **5.2. Seleção dos meios de hospedagem**

A escolha dos dois meios de hospedagem se deu por se tratarem dos primeiros empreendimentos hoteleiros da cidade e por receberem uma demanda considerável de hóspedes durante todo ano em Boa Vista.

## **5.3. Caracterização dos meios de hospedagem pesquisados**

O primeiro hotel pesquisado trata-se de um empreendimento de pequeno porte e está localizado na cidade de Boa Vista, possuindo 60 unidades habitacionais (UHs) divididos em single, duplo e triplo, desde os mais simples até os mais sofisticados. O estabelecimento dispõe de restaurante com capacidade para 80 pessoas, auditório para reuniões e eventos, e área de lazer com ponto de acesso a internet para notebook. A estrutura do hotel compreende: a) Sessenta unidades habitacionais (UHs); b) Recepção; c) Área administrativa; d) Auditório para reuniões e eventos; e) Alimentos e bebidas (A&B) e f) Área de lazer.

O segundo hotel trata-se de um empreendimento de médio porte e está localizado na parte central da cidade de Boa Vista. O hotel dispõe de 85 apartamentos e duas suítes, todos equipados com ar condicionado, TV a cabo, minibar e banheiro privativo. As suítes possuem camas king Size e sala extra com telefone. Também possui cobertura wireless para conexão a internet via notebook, sala equipada com computadores para acesso a internet, restaurante com capacidade para 150 pessoas, e área de lazer. A estrutura do hotel compreende: a) Oitenta e sete unidades habitacionais (UHs); b) Recepção; c) Governadoria; d) Lavanderia/rouparia; e) Alimentos e bebidas (A&B); f) Salão para eventos; g) Área administrativa; h) Sala para acesso a internet; i) Área de lazer e j) Estacionamento.

#### **5.4. Instrumento de coleta de dados**

A pesquisa foi realizada com funcionários dos dois meios de hospedagem escolhidos e a aplicação do questionário foi feita no período de um mês em cada um dos hotéis, após autorização da administração para a realização da pesquisa.

## **6. RESULTADOS**

### **6.1. Informações sobre os dados pessoais dos funcionários de dois hotéis**

No decorrer do capítulo serão apresentadas as tabelas referentes a dois hotéis do município de Boa Vista. A tabela 1 apresenta a distribuição de frequência e porcentagens das indicações dos funcionários sobre: a) idade; b) profissão; c) gênero; e d) escolaridade.

A partir dos dados contidos na tabela 1, observa-se que no primeiro hotel, em relação à idade dos funcionários, 57,14% dos mesmos tem idade entre 26 e 35 anos, 19,05% deles tem idade entre 18 e 25 anos, 14,29% tem entre 36 e 40 anos, 4,75% têm idade acima de 40 anos e 4,75% não respondeu a questão. No segundo hotel, são 63,64% com idade entre 26 e 35 anos, 13,64% deles tem idade entre 18 e 25 anos, 13,64% tem idade acima de 40 anos e 9,09% tem entre 36 e 40 anos.

Tabela 1- Distribuição de frequência e porcentagem de indicações de funcionários dos hotéis A e B sobre dados pessoais ( idade, gênero, profissão e escolaridade)

<b>Dados Pessoais</b>	<b>Hotel A</b>	<b>(f)</b>	<b>%</b>	<b>Hotel B</b>	<b>(f)</b>	<b>%</b>
Idade	18 a 25	4	19,05	18 a 25	3	13,64
	26 a 35	12	57,14	26 a 35	14	63,64
	36 a 40	3	14,29	36 a 40	2	9,09
	Acima de 40	1	4,76	Acima de 40	3	13,64
	Não Respondeu	1	4,76	Não Respondeu	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>
Profissão				Jardineiro	2	9,09
				Auxiliar de Cozinha	1	4,55
				Auxiliar Administrativo	2	9,09
	Recepcionista	5	23,81	Manutenção	3	13,64
	Camareira	3	14,29	Doceira	2	9,09
	Cozinheira	4	19,05	Auxiliar de Escritório	1	4,55
	Analista de Sistemas	1	4,76	Segurança	2	9,09
	Serviços Gerais	2	9,52	Auxiliar de Lavanderia	1	4,55
	Ajudante de Serviços Gerais	3	14,29	Chefe de Recepção	1	4,55
	Lavanderia	1	4,76	Cozinheiro	1	4,55
	Gerente Administrativo	1	4,76	Camareira	5	22,73
	Auxiliar Administrativo	1	4,76	Recepcionista	1	4,55
		<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>
Gênero	Masculino	9	42,86	Masculino	11	50
	Feminino	12	57,14	Feminino	10	45,45
				Não respondeu	1	4,55
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>
Escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto	5	23,81	Ensino Fundamental Incompleto	1	4,55
	Ensino Fundamental Completo	1	4,76	Ensino Fundamental Completo	6	27,27
	Ensino Médio Incompleto	4	19,05	Ensino Médio Incompleto	0	0
	Ensino Médio Completo	5	23,81	Ensino Médio Completo	13	59,09
	Superior Incompleto	4	19,05	Superior Incompleto	1	4,55
	Superior Completo	1	4,76	Superior Completo	1	4,55
	Pós-graduação	0	0	Pós-graduação	0	0
	Mestrado	0	0	Mestrado	0	0
	Não Respondeu	1	4,76	Não Respondeu	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>

No que se refere à profissão, ainda com base nos dados da tabela 1, no primeiro hotel, 23,81% dos funcionários interrogados são recepcionistas, 19,05% são cozinheiras, 14,29% são ajudantes de serviços gerais, 4,76% serviços gerais, 4,76% analista de sistemas, 4,76% lavanderia, 4,76% gerente administrativo e 4,76% auxiliar administrativo. No segundo hotel, 22,73% dos funcionários consultados são camareiras, 13,64% manutenção, 9,09% jardineiros, 9,09% auxiliares administrativos, 9,09% doceiras, 9,09% seguranças, 4,75% auxiliar de cozinha, 4,55% auxiliar de escritório, 4,55% auxiliar de lavanderia, 4,55% chefe de recepção, 4,55% cozinheiro e 4,55% recepcionista.

Com relação aos gêneros dos funcionários, nota-se que no primeiro hotel 57,14% dos sujeitos questionados, são funcionários do gênero feminino e 42,86% são do gênero

masculino. Entretanto no segundo hotel, 50% dos funcionários que responderam ao questionário, são do gênero masculino e 45,45% são do gênero feminino.

No quesito escolaridade, o primeiro hotel apresentou 23,81% dos funcionários consultados, ensino médio completo, 23,81% ensino fundamental incompleto, 19,05% possuem nível superior incompleto, 4,76% possuem ensino fundamental completo, 4,76% possuem nível superior completo e 4,76% não informou a escolaridade. No entanto no segundo hotel, 59,09% dos funcionários questionados apresentam ensino médio completo, 27,27% apresentam ensino fundamental completo, 4,55% apresentam ensino fundamental incompleto, 4,55% apresentam ensino superior incompleto e 4,55% apresentam ensino superior completo.

## **6.2. Informações sobre meio ambiente, a situação de saneamento básico do município, armazenamento, separação, coleta e destino final dos resíduos sólidos**

Neste capítulo são apresentadas as tabelas relativas aos dois hotéis do município de Boa vista contendo a distribuição de frequência e porcentagens das indicações dos funcionários sobre: a) Consideram-se pessoas bem informadas em relação ao meio ambiente; b) Situação de saneamento básico do município quanto à coleta e destino dos resíduos sólidos; c) Preocupação quanto ao armazenamento, separação, coleta e disposição final dos resíduos sólidos gerados pelo hotel; d) Tipos de resíduos sólidos gerados diariamente no hotel; e) Frequência da coleta interna de resíduos sólidos gerados no hotel; f) Local de armazenamento dos resíduos sólidos gerados no hotel; g) Frequência da coleta externa dos resíduos sólidos gerados no hotel.

A tabela 2 apresenta a distribuição de frequência e porcentagens de indicações dos funcionários sobre: a) Consideram-se pessoas bem informadas em relação ao meio ambiente; b) Situação de saneamento básico do município quanto à coleta e destino dos resíduos sólidos; e c) Preocupação quanto ao armazenamento, separação, coleta e disposição final dos resíduos sólidos gerados pelo hotel.

A partir dos dados contidos na tabela 2, ao considerarem-se pessoas bem informadas quando o assunto é meio ambiente, 38,10% dos funcionários do primeiro hotel responderam que sim, 42,86% responderam que não e 19,05% responderam que não tem certeza sobre o assunto. No segundo hotel, 63,64% dos funcionários responderam que não tem certeza sobre o assunto, 27,27% responderam não e 9,09% responderam estar bem informados sobre o meio ambiente.

Vale destacar que no decorrer da pesquisa, os funcionários do primeiro hotel responderam aos questionamentos de forma consciente em comparação aos funcionários do segundo hotel, que em sua maioria, não responderam as questões, não souberam responder e não justificaram suas respostas, percebendo-se um grande desinteresse dos mesmos em participar da pesquisa.

Tabela 2 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações de funcionários dos hotéis A e B sobre informações em relação ao meio ambiente, a situação de saneamento básico do município e armazenamento, separação, coleta e destino dos resíduos sólidos gerados pelo hotel.

	<b>HOTEL A</b>	(f)	%	<b>HOTEL B</b>	(f)	%
Consideram -se pessoas bem - informadas em relação ao meio ambiente.	Sim	8	38,10	Sim	2	9,09
	Não	9	42,86	Não	6	27,27
	Não tenho certeza	4	19,05	Não tenho certeza	14	63,64
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>
Situação de saneamento básico do município quanto a coleta e destino dos resíduos sólidos	Conheço	7	33,33	Conheço	0	0
	Não Conheço	10	47,62	Não Conheço	8	36,36
	Nunca tive interesse em conhecer	4	19,05	Nunca tive interesse em conhecer	14	63,64
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>
Preocupação quanto ao armazenamento, separação, coleta e disposição final dos resíduos sólidos gerados pelo hotel.	Sim	9	42,86	Sim	2	9,09
	Não	5	23,81	Não	5	22,73
	Não tenho certeza	3	14,29	Não tenho certeza	2	9,09
	Nunca pensei no assunto	4	19,05	Nunca pensei no assunto	13	59,09
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>

Quanto à situação de saneamento básico do seu município no que se refere à coleta e destino dos resíduos sólidos, 47,62% dos funcionários do primeiro hotel responderam não conheço, 33,33% responderam conheço e 19,05% responderam nunca tive interesse em conhecer. No segundo hotel 63,64% dos funcionários responderam que nunca tiveram interesse em conhecer e 36,36% afirmam não conhecer a situação de saneamento básico do seu município.

Ainda sobre os dados contidos na tabela 2 concernente a preocupação quanto ao armazenamento, separação, coleta e disposição final dos resíduos sólidos gerados pelo hotel, 42,86% dos funcionários interrogados no primeiro hotel responderam que sim, 23, 81,% responderam que não, 19,05% dos funcionários responderam que nunca pensaram no assunto e 14,29% não soube responder. No segundo hotel, 59,09% dos funcionários responderam nunca pensei no assunto, 22,73% responderam não ter essa preocupação, 9,09% não soube responder e somente 9,09% responderam ter essa preocupação.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo foi possível identificar as características dos funcionários dos hotéis pesquisados, e obter informações sobre a percepção dos mesmos sobre meio ambiente, saneamento básico, preocupação quanto ao armazenamento, coleta, e disposição final dos resíduos sólidos gerados nos hotéis.

Neste sentido observa-se que a maior parte dos funcionários não se consideram bem informados em relação ao meio ambiente ou desconhecem sobre o assunto. Quanto ao saneamento básico do município grande parte dos funcionários desconhece a situação de saneamento básico do município ou nunca tiveram interesse em conhecer.

Sobre a preocupação quanto ao armazenamento, coleta e disposição final dos resíduos sólidos, verifica-se que há preocupação por parte da maioria dos funcionários do primeiro hotel, contra a falta de comprometimento dos funcionários do segundo hotel relação ao gerenciamento dos resíduos sólidos.

Em relação ao compromisso tanto do hotel como do funcionário referente ao meio ambiente, constata-se que a maioria dos funcionários do primeiro hotel entende que os hotéis e funcionários devem ter compromisso com o meio ambiente. Enquanto que no segundo hotel grande parte dos funcionários mostrou pleno desinteresse sobre o assunto.

Quanto à coleta seletiva a maior parte dos funcionários do primeiro hotel afirma que o hotel não realiza coleta seletiva. No segundo hotel, a maioria dos funcionários afirma não ter certeza da existência da coleta constatando-se que a maioria dos funcionários do referido hotel não sabem o significado de coleta seletiva.

Deste modo, propõe-se a continuidade de estudos nesta área a fim de entender como os funcionários percebem importância de se preservar, conservar o meio ambiente, e assim, obter os benefícios futuros que essas ações podem trazer. Dentre outras possibilidades de pesquisa nesta mesma área sugere-se: a) qual a importância da educação ambiental na formação de opinião de funcionários dos empreendimentos hoteleiros? ; b) de que forma a administração do hotel pode trabalhar adequadamente em relação ao manejo dos resíduos sólidos gerados pelo empreendimento? ; c) qual a importância da criação do programa de coleta seletiva para um meio de hospedagem? d) como sensibilizar e motivar funcionários e gestores para a realização da coleta seletiva nos meios de hospedagem?

## **8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALVES, T. J. C. **Responsabilidade de hóspedes em relação à variável ambiental**: Estudo de caso de dois meios de hospedagem: Caxias do Sul: USC, 2008. Dissertação (Mestrado em Turismo), Programa de Pós - Graduação em turismo, Universidade de Caxias do Sul, 2008.117p.

AMORIM, C. G; RAMOS, S. E. V. C. Programa hóspede da natureza: uma ferramenta para a educação ambiental. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14001**: sistema de gestão ambiental – requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro, 2004.

BONILLA, J; DE CONTO, S. M. Planejamento de um meio de hospedagem ecológico. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Programa de Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

CESA, P. P. P.; DE CONTO, S. M. Informações relacionadas às situações de manejo de resíduos sólidos no âmbito de seus meios de hospedagem. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1, 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.

COSTA, S. S. **Lixo mínimo**: uma proposta ecológica para hotelaria. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2004.128p.

FERRARI, P. F. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem**: estudo de caso de Caxias do Sul – RS. 2006, 116 f. Dissertação (Mestrado) Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006. 124p.

FREITAS, A. **Geografia e História de Roraima**. Edição revisada e ampliada. Boa Vista, DLM, 2001. 160p.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – **IBGE**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.BR/cidades> > Acesso em: 20/12/2009

MATTOS, R. M. F. de; LUÍNDIA, L. E. Plano de Comunicação: fortalecimento do Turismo na cidade de Boa Vista – RR. In: XXXII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIA DA COMUNICAÇÃO, 2009, Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. **Anais...** Curitiba. Disponível em: <[http://intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4\\_0175-3.pdf](http://intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4_0175-3.pdf)> Acesso em: 23/12/2009.

MOLINA, S. E. **Turismo e Ecologia**. Bauru, SP: EDUSC, 2001.

PETKOW, M.; CURY, R. M; DE GRANDE, M. B. Logística reversa na hotelaria: estudo de caso em hotel certificado pela ISO 14001. In: SEMINÁRIO EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.

Programa de Certificação em Turismo Sustentável - PCTS. **Manual de Boas Práticas** – Aspectos ambientais relacionados ao turismo Sustentável. Disponível em: <

[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/924C0E4C56943F14832575F20053A5D9/\\$File/NT00041B82.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/924C0E4C56943F14832575F20053A5D9/$File/NT00041B82.pdf)> Acesso em: 20/05/2009

SILVA, Roberto do Nascimento e. A importância da matriz de classificação da EMBRATUR para o paradigma ambiental nos meios de hospedagem da região uva e vinho. In: SEMINÁRIO EM TURISMO DO MERCOSUL, 4.,2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006.

SPERB, M. P; TEIXEIRA R. M. Turismo sustentável e gestão ambiental no setor hoteleiro: o caso da Ilha do Mel. In: SEMINÁRIO EM TURISMO DO MERCOSUL, 4.,2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006.

SWARBROOKE, J. **Turismo Sustentável**: conceitos e impacto ambiental, vol1. São Paulo: Aleph, 2000.