

## A GESTÃO AMBIENTAL EM DOIS HOTÉIS DA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE – CE

Monyque Ellen Viana Oliveira<sup>1</sup>

Ana Isabel Calixto<sup>2</sup>

### RESUMO

Esse trabalho buscou observar e identificar as várias práticas da gestão ambiental que dois hotéis da cidade de Juazeiro do Norte-CE adotaram para não só agirem de forma responsável socialmente falando, mas também para que possam estar de acordo como rege a legislação. A pesquisa busca também levantar questionamentos sobre até onde esse setor tem a capacidade de impactar o ambiente, e traçar o perfil socioambiental de cada hotel questionado em relação ao uso dos recursos naturais não renováveis e a sustentabilidade. Para o trabalho ser realizado, foi, no começo de tudo feito uma pesquisa bibliográfica a respeito do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), identificando de conceitos simples até normas que esse setor deve cumprir. Após isso foi aplicado um questionário aos hotéis com o objetivo de identificar os hotéis que realmente podem denominar-se responsáveis socialmente. Dessa forma, verificou-se que o setor hoteleiro do município de Juazeiro do Norte, têm realmente se preocupado em agir de forma sustentável e busca a cada dia melhorias no que se diz respeito a gestão ambiental e a sustentabilidade, apesar de não terem ainda um setor responsável apenas para tratar essa área.

**Palavra-chaves:** Sistema de gestão ambiental; sustentabilidade; recursos naturais.

### ABSTRACT

This study aimed to observe and identify the various practices environmental management that two hotels in the city of Juazeiro do Norte-CE adopted to not only act responsibly socially speaking, but also to enable them to comply as required by law. The research also seeks to raise questions about how far this industry has the ability to impact the environment, and outline the environmental profile of each hotel questioned regarding the use of non-renewable natural resources and sustainability. For work be accomplished, it was all done at the beginning of a bibliographic research about the SGA, identifying simple concepts until standards that the sector must comply. Then it was applied a questionnaire to the hotels in order to identify what can actually be termed socially responsible. Thus it turned out that the hotel industry in the city of Juazeiro, really have bothered to act sustainably and searching every day improvements as it relates to environmental management and sustainability, although not yet have a sector responsible only to treat this area into their business

**Key words:** Environmental Management; Sustainability; natural resources;

## 1 INTRODUÇÃO

A cada ano, o tema gestão ambiental e sustentabilidade tem se tornado mais comum desde uma simples roda de discussões entre amigos até eventos mundiais com o intuito de

---

<sup>1</sup>Graduando do Curso de Administração da Faculdade Leão Sampaio/FALS - nique.adm@outlook.com

<sup>2</sup> Professora Orientadora da Faculdade Leão Sampaio/FALS - anaisabel@leaosampaio.edu.br

tratar apenas sobre o assunto. É inegável que sustentabilidade nos últimos anos ganhou muita evidência, e permanecerá por muito tempo, pois quando se trata de questões ambientais, nunca há um ponto final, ou uma medida permanente, há sempre o que se fazer para melhorar, há sempre novas tecnologias limpas, criadas com o objetivo de manter o ambiente e a sociedade sustentável.

A responsabilidade social e a práticas de medidas sustentáveis têm chamado atenção dos clientes, sendo que já foi quebrado o paradigma de que pra ser sustentável e ter gestão ambiental aplicada na empresa há um custo alto, pois essa era uma ideia que as organizações temiam que fosse verdade, motivo esse que faz com que muitas organizações ainda não exercitem esse tipo de gestão.

Assim procura-se entender melhor como é vista e exercida a responsabilidade social de uma organização ao praticarem suas atividades e se há a devida prática de gestão ambiental nos hotéis de grade porte localizado na cidade de Juazeiro do Norte-CE, entendendo que a cidade de Juazeiro é uma das maiores do Ceará, localizada a aproximadamente 500 KM da sua capital Fortaleza, e possui um dos principais turismo religioso do Brasil e o principal do Nordeste, trazendo todos os anos a cidade milhões de fieis, e que de alguma forma a cidade é impactada através do turismo na cidade.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### 2.1 As questões ambientais e sua evolução

A evolução histórica das questões ambientais surgiu desde os tempos remotos, quando o homem desenvolveu um relacionamento direto como dependente dos recursos existentes na natureza, sua fonte de sobrevivência (Dias, 1999).

Nos últimos séculos, o mundo vem atingindo um alto nível de desenvolvimento tecnológico e através deste, tenta dominar a forma de produção e equilibrar as reservas naturais que se não repostas podem levar ao fim da humanidade. Com a intensificação das atividades do homem, o ritmo das mudanças acelerou e a escalada do progresso técnico humano pode ser medida pelo seu poder de domínio e transformação da natureza. Quanto mais rápido o desenvolvimento tecnológico, maior o ritmo de alterações provocadas no meio ambiente. Cada nova fonte de energia dominada pelo homem produz determinado tipo de desequilíbrio ecológico e de poluição, e as consequências para isso não são favoráveis para um desenvolvimento sustentável.

O esgotamento dos elementos naturais necessários para a vida humana motivou, certamente, o deslocamento do homem do seu primitivo ambiente de vida. As constantes e seculares práticas humanas de devastação e a utilização de forma o irracional dos bens naturais passaram a representar graves ameaças à qualidade de vida e também a comprometer a própria sobrevivência (FERNANDES, 2006).

Concordando com esse pensamento Ponting (1995) afirma que o período de revolução histórica conhecido como Revolução Industrial foi marcado por um enorme impacto ambiental. PONTING diz também que a época foi marcada pelo crescimento da utilização dos recursos da terra, pelo livre acesso à energia que impulsionou a produção industrial e o consumo desordenado dos recursos naturais.

Leff (2004) esclarece que a problemática ambiental, refletida nas altas taxas de poluição e acúmulo de lixo, degradação do meio e da crise dos recursos, surgiu nas últimas décadas do século XX. O desenvolvimento frenético e o uso inconsciente dos recursos alteraram as condições ambientais e comprometeram a qualidade de vida das futuras gerações.

## 2.2 Gestões Ambiental e a Sua Importância

A gestão ambiental também representa na atualidade uma importante estratégia de longevidade das empresas em seus negócios, tendo visto que as pressões de toda a sociedade bem como dos próprios consumidores só fazem aumentar perante tantos discursos do “ecologicamente correto”. O Sistema de Gestão Ambiental serve para dar ordem e a consistência necessária para uma organização trabalhar suas preocupações ambientais, através da alocação de recursos, atribuição de responsabilidade, e avaliação contínua de suas práticas, procedimentos e processos.

Para Scherer (1996), a Gestão Ambiental é uma parte integrante do sistema administrativo geral da organização. A formulação de um SGA é um processo interativo e constante. A estrutura, responsabilidade, práticas, procedimentos, processos e recursos para a implementação de políticas, objetivos e metas ambientais podem ser coordenados em conjunto com outros esforços de outras áreas administrativas.

A Gestão Ambiental visa ordenar as atividades humanas para que estas originem o menor impacto possível sobre o meio. Esta organização vai desde a escolha das melhores técnicas até o cumprimento da legislação e a alocação correta de recursos humanos e financeiros. (BRUNS, 2006)

Segundo Godard (1997), a gestão de recursos ambientais deve estar imbuída de uma

visão estratégica de desenvolvimento no longo prazo, o que lhe confere um sentido para além dos usos cotidianos, pois se constitui no cerne onde se confrontam e se reencontram os objetivos associados ao desenvolvimento e aqueles voltados para a conservação da natureza ou para a preservação da qualidade ambiental...

## 2.3 Responsabilidade Social

A responsabilidade Social das empresas se tornou peça imprescindível para aumento de competitividade, já que atualmente já não é mais suficiente ter preço menor e qualidade superior a concorrência. Para Barbieri (2006), quando se fala em responsabilidade social, pode-se ter várias ideias, uns têm a visão de estar exercendo responsabilidade legal, outros veem como comportamento social responsável no sentido ético, e ainda há os que têm a visão de contribuição social voluntária e associação a uma causa. A ideia que se tem da responsabilidade social exercida pelas organizações, é que é de fato uma contribuição social voluntária das empresas, sendo que a atuação é feita junto a comunidade, não sendo vista como parte da gestão das empresas.

Segundo Chiavenato (1999), Responsabilidade Social é o grau de obrigações que uma organização assume através de ações que protejam e melhorem o bem-estar da sociedade à medida que procuram atingir seus próprios interesses.

Nessa mesma perspectiva Oliveira (2004) afirma que a questão da responsabilidade social corporativa vai além da postura legal da empresa, da prática filantrópica ou de apoio à comunidade. Significa mudança de atitude, com perspectiva de gestão empresarial e com foco nas ações sociais e na geração de valor para todos.

Concluindo esse pensamento Souza (2006) afirma que uma empresa é socialmente responsável, quando possui capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes da empresa e consegue incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.

## 2.4 Entendendo Sustentabilidade

A cada dia se busca compreender melhor o significado de sustentabilidade, que está integrado à responsabilidade social nas organizações. A ONU, no relatório Brundland (1987), diz que “desenvolvimento sustentável é aquele que atende as necessidades das gerações atuais sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem a suas necessidades e

aspirações”.

Em contrapartida a definição da ONU, Boff (2012) afirma que, sustentabilidade é toda ação destinada a manter as condições energéticas, informacionais, físico-químicas que sustentam todos os seres, especialmente a Terra viva, a comunidade de vida e a vida humana, visando a sua continuidade e ainda a atender as necessidades da geração presente e das futuras de tal forma que o capital natural seja mantido e enriquecido em sua capacidade de regeneração, reprodução, e coevolução (...). A sustentabilidade se mede pela capacidade de conservar o capital natural, permitir que se refaça e ainda, através do gênio humano, possa ser enriquecido para as futuras gerações. Esse conceito ampliado e integrador de sustentabilidade devem servir de critério para avaliar o quanto temos progredido ou não rumo à sustentabilidade e nos deve igualmente servir de inspiração ou de ideia-geradora para realizar a sustentabilidade nos vários campos da atividade humana. Sem isso a sustentabilidade é pura retórica sem consequências.

## 2.5 Serviços de Hotelaria

Os hotéis como um dos meios de hospedagem, constituem um dos principais agentes econômicos do turismo em uma localidade ou região. Segundo Janeiro (1991) hotel pode ser definido como sendo um estabelecimento que deverá fornecer um bom serviço de alojamento, de refeições, bar, tratamento de roupas, informações turísticas e de caráter geral.

De acordo com Conselho nacional de turismo (CNTur) n. 1.118, de 23/08/78, hotel é um “estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para a ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes a atividade hoteleira”.

Alguns programas específicos de gestão ambiental relevando o setor hoteleiro vêm sendo desenvolvidos por órgãos como a Associação Brasileira de Indústria Hoteleira (ABIH), American Hotel and Motel Association (AHMA) e a International Hotel and Environment Initiative (IHEI). Estes programas foram criados com o objetivo de promover a conscientização e o uso de métodos de trabalho mais eficientes que otimizam os recursos, evitando desperdícios (COSTA, 2003).

## 3 METODOLOGIA

O presente trabalho surgiu através de uma pesquisa bibliográfica, preocupando-se em levantar informações esclarecedoras sobre o tema proposto. O ponto inicial da pesquisa

foi o levantamento bibliográfico a partir de livros revistas, artigos científicos e sites especializados, que serviu para contribuição da parte teórica desse trabalho.

Fonseca (2002) conceitua pesquisa bibliográfica como levantamentos de referenciais teóricos que já foram analisados, e publicados por meios escritos ou eletronicamente, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Não importa o trabalho científico todos se iniciam com uma pesquisa bibliográfica, pois isso permite ao pesquisador conhecer o que já estudou se e foi descoberto sobre o assunto, mas existem ainda afirmações que pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Foi realizada uma pesquisa de campo, em que a ideia inicial era que fossem coletados dados em 4 ou mais hotéis sendo todos localizados na cidade de Juazeiro do Norte, mas não houve resposta positiva de todos eles, dos 4 apenas dois retornaram aceitando a proposta. No mês de outubro foi feito em cada hotel uma entrevista que conteve questões objetivas e subjetivas, somando um total de 16 perguntas; com a finalidade de se observar quaisquer práticas sustentáveis desses dois hotéis. Marconi e Lakatos (2004) descrevem entrevista como um modelo de conversação, que pode auxiliar a obter resultados e informações satisfatórias.

#### **4 CARACTERÍSTICAS DOS EMPREEDIMENTOS HOTELEIROS E UM BREVE RELATO SOBRE JUAZEIRO DO NORTE-CE**

Juazeiro do Norte tem se tornado um grande centro atrativo no estado do Ceará e do Nordeste, a capital da fé como é conhecida, ou ainda “terra do padinho” como é carinhosamente chamada pelos cristãos de fé católica, e romeiros do Padre Cicero, que todos os anos vêm a cidade. A cidade com população aproximada de 270 mil habitantes (IBGE) se transformou em um grande atrativo econômico fazendo com que grandes redes hoteleiras pusessem seus olhos nesta cidade, que no momento é marcada pela sua economia em ascensão .

##### **4.1 HOTEL A**

O hotel A localizado na cidade de Juazeiro do Norte-CE fundado em 2002, no bairro lagoa Seca, é dividido em dois express e premium, onde o premium ganhou uma nova extensão e uma nova estrutura. De acordo com os dados fornecidos pelo gestor do hotel ele define o hotel como sendo confortável prático e com um atendimento de excelência. O hotel express que

é caracterizado por ter instalações mais simples conta com 78 apartamentos, o premium tem 140 apartamentos, tendo entre esses chalés e apartamentos de luxo, e ainda conta com espaço para festas e eventos. O gestor afirmou que o que torna um quarto de luxo é a inclusão dos seguintes fatores: TV a cabo, ar, varanda, guarda roupa, chuveiro quente, piscina e wifi grátis.

Em relação as atividades sustentáveis exercidas o hotel exerce as seguintes : faz reutilização de água para irrigação de jardins, faz uso de aparelhos com baixo consumo de água e energia elétrica, coleta seletiva dos resíduos, em que uma empresa especializada busca em determinados dias da semana os resíduos acumulados, breves informativos orais para funcionários para que estejam envolvidos com a causa ambiental e da questão de boa utilização dos recursos

#### 4.2 HOTEL B

O hotel B também fica localizado também no Bairro Lagoa Seca, mas os responsáveis por passar as informações foram muito abstratos ao passar todos os dados requisitados. Segundo informações disponibilizadas no site deles, o hotel oferece conforto tanto para profissionais que estão na cidade a trabalho quanto para quem busca lazer e diversão a sós ou com a família. O hotel conta com quartos de todos os tipos desde simples à quartos luxuosos. Todos contando com, tv, ar, serviço de frigobar, chuveiro quente, guarda-roupa, wifi e etc. O hotel conta também não apenas uma ou duas, mas diversas piscinas ao redor do hotel, um salão de eventos que é aberto ao público.

### 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

<b>PERGUNTAS</b>	<b>HOTEL A</b>	<b>HOTEL B</b>
Há um setor responsável por tratar da Gestão Ambiental?	NÃO	NÃO
Há preocupação não apenas do setor de Gestão Ambiental, mas um a interação de todos os outros setores com o objetivo de que a sustentabilidade da organização seja exercida de forma integral?	SIM	SIM
Existe um controle quanto ao uso de água?	SIM	SIM
Os clientes e funcionários são alertados quanto ao consumo equilibrado dos recursos naturais?	SIM	SIM

Existe no hotel algum processo de reutilização/reaproveitamento de água?	SIM	SIM
Há estação de tratamento de água no hotel?	SIM	SIM
Quanto ao consumo de energia, existe alguma preocupação com o intuito de diminuir o consumo energético?	SIM	SIM
O hotel já elaborou algum estudo de impacto ambiental?	NÃO	NÃO
A empresa possui uma Política Ambiental Interna?	NÃO	NÃO
A empresa cumpre a Legislação ambiental?	SIM	SIM
A empresa visa à certificação ambiental?	SIM	SIM

### **Ações sustentáveis e sustentabilidade**

Ao iniciar as perguntas, logo é respondido que não há um setor responsável por tratar da gestão ambiental em nenhum dos hotéis,

#### **5.1 Hotel A**

No que se refere as ações sustentáveis e os conceitos de sustentabilidade o gestor que respondeu as perguntas do Hotel A disse o seguinte: “O desenvolvimento que satisfaz as necessidades presente sem comprometer as gerações futuras.”

Quando perguntado de que forma os colaboradores e clientes do hotel eram alertados sobre o consumo equilibrado dos recursos naturais ele respondeu que nos quartos existem avisos alertando quanto ao consumo consciente da água, e quanto as medidas tomada pelo hotel ele citou como principal a seguinte : “todas as vazões de agua do hotel tem controle de distribuição.”

Foi indagado também sobre a possibilidade de o hotel investir em alguma tecnologia de energia renovável, o gestor sem cogitar afirmou que o hotel já tem energia renovável há 13 anos, investiram em placas de energia solar, além disso, o hotel não utiliza água da companhia de agua da região, a água utilizada é proveniente de poço profundo.

Quando perguntado quais os principais obstáculos que a empresa enfrenta para introduzir práticas de gestão ambiental, o responsável pelo hotel foi claro e disse ”A carência da conscientização da população brasileira quanto aos problemas da gestão ambiental, baixo nível de educação ambiental.”

## 5.2 Hotel B

No hotel B as respostas foram dadas pelo gerente, não do setor de gestão ambiental, pois não há um setor que trate apenas desse âmbito. Quando perguntado sobre ações sustentáveis e os conceitos de sustentabilidade o funcionário do hotel respondeu que “ações sustentáveis são todas as ações que podem dar a sociedade vantagens, mas não prejudica o meio nem hoje nem no futuro”.

Disse que a forma de alertar os clientes sobre o uso equilibrado dos recursos eram através de informativos postados em forma de adesivo na maioria das vezes nos banheiros dos quartos do hotel, e que os funcionários do hotel são alertados periodicamente sobre o bom uso do recurso da água.

Quando a pergunta foi sobre a possibilidade do hotel investir em energias alternativas, a resposta não foi diferente do hotel A, eles também já têm energia solar, e poço próprio. Sobre os principais obstáculos que a empresa enfrenta para introduzir práticas de gestão ambiental, o funcionário respondeu que: “a maior dificuldade é exercer a gestão ambiental como um todo, em todos os setores, pois muitas vezes nem todos estão preocupados com que essas práticas sejam realmente exercidas.”

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com as respostas obtidas dos hotéis, ficou claro que esse tipo de organização esta cada vez mais preocupada em agir sustentavelmente e praticar a SGA em todo tempo na empresa dessa forma pode-se afirmar que tanto o Hotel A quanto o Hotel B está buscando a cada dia alternativas não apenas energéticas, mas todo tipo de alternativa que venha para melhorar a organização como um todo, seja isso por uma questão de diminuição dos custos ou apenas por uma questão de marketing verde. Essa é uma atitude que tem conquistado muitos clientes em diversos setores. Inevitavelmente quando se está praticando a gestão ambiental os custos são reduzidos, mesmo que inicialmente não seja assim, esses resultados serão percebidos.

No quesito consumo de energia, é perceptível que ambos os hotéis possuem aspectos bem parecido. Mesmo os dois hotéis querendo transpassar algumas vezes que faz isso porque se sente responsável socialmente falando, há uma divergência, pois as únicas práticas que eles exercem, são aquelas que irão de todas as formas diminuir seus custos, ou que de alguma forma chame

atenção do cliente, já que marketing verde é uma grande ferramenta usada para ter atenção e muitas vezes fidelização do cliente.

De toda forma o importante é que a utilização dos recursos naturais seja feita de forma correta e equilibrada e todo o meio ambiente seja respeitado, como também é importante que a legislação esteja sendo cumprida, e que haja a conscientização de todos, não só como organização empresarial, mas todos devem fazer sua parte no que se tratar de preservar e conservar o meio.

## REFERENCIAS

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental e empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. Saraiva: São Paulo, 2004.

BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BOFF, LEONARDO. **Sustentabilidade tentativa de definição**. Disponível em <<https://leonardoboff.wordpress.com/2012/01/15/sustentabilidade-tentativa-de-definicao/>> Acesso em 10 de maio de 2015.

BRUNS, Giovana Baggio de. **Afinal, O que é Gestão Ambiental?** Disponível em [http://ecoviagem.uol.com.br/noticias/ambiente/qualificacao-e-certificacao-ambiental/afinal-o-que-e-gestao-ambiental--15785.asp --1348.asp](http://ecoviagem.uol.com.br/noticias/ambiente/qualificacao-e-certificacao-ambiental/afinal-o-que-e-gestao-ambiental--15785.asp--1348.asp). Acesso 25 de agosto 2015

CHIAVENATO, I. **GESTÃO DE PESSOAS: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. RIO DE JANEIRO: CAMPUS, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução À Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Campus, 2004.

COSTA, F. V. da. **Citações de Trabalho de Gestão Ambiental na Hotelaria**. Disponível em <[http://www.cesur.br/arq\\_downloads/turismo/fabrizia\\_costa/arquivos.php3](http://www.cesur.br/arq_downloads/turismo/fabrizia_costa/arquivos.php3)> Acesso em: 15 ago. 2015.

DIAS, Genebaldo Freire. **Educação Ambiental – Princípios e Práticas**. 6ª ed. São Paulo: Gaia, 1999.

FERNANDES, Bernardo. **Os campos da pesquisa em Educação do Campo: espaço e território como categorias essenciais**. In: MOLINA, Mônica (org). Educação do campo e pesquisa: questões para reflexão. Brasília, MDA, 2006.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GODARD, Olivier. **O desenvolvimento sustentável: paisagem intelectual**. In: CASTRO, Edna; PINTON, Florence (Orgs.). Faces do trópico úmido – conceitos e questões sobre desenvolvimento e meio ambiente. Belém: UFPA 1997.

IBGE. **População de Juazeiro** . Disponível em < <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=230730> > Acesso em 12 de Agosto de 2015

JANEIRO, Joaquim A. **Guia técnico de hotelaria**. Lisboa : Cevop, 1991

LEFF, E. **Aventuras da epistemologia ambiental: da articulação das ciências ao diálogo dos saberes**. Rio de Janeiro: Garamond Universitária, 2004. 87f. (Idéias Sustentáveis).

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. V.. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

ONU, **Relatório de Brundland** . Disponível em < <http://pt.scribd.com/doc/12906958/Relatorio-Brundtland-Nosso-Futuro-Comum-Em-Portugues#scribd> > Acesso em: 15 ago 2015.

PONTING, C. **World History: a New Perspective**. 1ª Ed., Londres-UK, Pimlico, 2001. 943 p.

SCHERER. **Sistema de Gestão Ambiental** – Guia Geral sobre Princípios, Sistemas e Técnicas de Apoio. Manual de apoio da Empresa IGARAS Papéis e Embalagens S.A., 1996.

SOUZA, A. C. C. **Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável: a incorporação dos conceitos à estratégia empresarial**; Dissertação (Mestrado em Ciências em Planejamento Energético) 2006. UFRJ, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em < <http://www.ppe.ufrj.br/ppe/production/tesis/sousacc.pdf> > Acesso em 15 Agosto de 2015