

GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: DIAGNÓSTICO DA ATUAÇÃO DE HOTÉIS CARIOCAS

RESUMO: *Os hotéis do Rio de Janeiro/RJ realizam a gestão de resíduos sólidos? Os hotéis possuem um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos? Qual o destino final dos resíduos sólidos produzidos? Há participação dos hóspedes? Qual a repercussão dessas ações? A partir desses questionamentos, o presente artigo visa conhecer a atuação de hotéis do Rio de Janeiro/RJ na gestão dos resíduos sólidos que produzem, identificando as ações praticadas, repercussões, vantagens, desvantagens e dificuldades das mesmas. Para tanto, os gestores hoteleiros foram entrevistados, além de consulta a materiais bibliográficos da área. Os hotéis pesquisados foram selecionados a partir de quatro critérios principais: registro no Cadastur, tipologia, localização e tipo de diária. Os resultados demonstram iniciativas isoladas do setor hoteleiro, ainda incipientes, que denotam que as ações estão diretamente condicionadas aos interesses, conhecimentos, liberdade de atuação e recursos dos gestores hoteleiros.*

PALAVRAS-CHAVE: *Gestão de resíduos sólidos, meios de hospedagem, Rio de Janeiro/RJ*

ABSTRACT: *Do the hotels in Rio de Janeiro manage their solid waste? Do the hotels have a plan for solid waste management? What is the final destination of the solid waste produced? Is there participation of guests? What is the impact of these actions? Based on these questions, the article aims at knowing the performance of the hotels in Rio de Janeiro/RJ in relation to the management of the solid waste they produce, identifying the actions taken, their impact, advantages, disadvantages and difficulties. In order to achieve such an aim, hotel managers were interviewed and literature review on the subject was carried out. The selection of hotels was based on four main characteristics: be registered in Cadastur, typology, location and type of daily. The results showed isolated initiatives within the hotel sector, still incipient, which denote that environmental actions are directly conditioned by interests, knowledge, liberty of action and resources of managers.*

KEYWORDS: *Solid waste management. Means of accommodation. Rio de Janeiro/RJ*

1. INTRODUÇÃO

No contexto das discussões ambientais que emergiram de modo marcante na década de 1970, motivando os diversos setores sociais a reagirem a fim de minimizar os impactos ambientais negativos de suas ações, o turismo, enquanto um fenômeno social, foi também impelido a alterar suas atividades, as quais fossem predatórias, como forma de manter-se a si mesmo.

A hotelaria, base do turismo, foi pioneira na busca de adequações às práticas ambientais, visto que a adesão dos empreendimentos hoteleiros às mesmas tornou-se questão de sobrevivência das organizações.

“O crescente envolvimento da sociedade com as questões ambientais tem estimulado tanto hóspedes como outros agentes do processo hoteleiro a exigir uma nova postura, que está atrelada não mais apenas à qualidade dos serviços prestados pelos hotéis, mas também, e fundamentalmente, associada à conservação dos recursos naturais” (GONÇALVES, 2004, p.18).

Um dos mais recentes desafios do setor foi adequar-se à Lei 12.305/10 (BRASIL, 2010) que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, exigindo dos estabelecimentos comerciais, inclusive hoteleiros, o desenvolvimento de programas de gerenciamento integrado desses resíduos e a criação de um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

Com base nesses fatos, faz-se a reflexão: Os hotéis do Rio de Janeiro/RJ realizam a gestão de seus resíduos sólidos? Os hotéis possuem um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos? Qual o destino final dos resíduos sólidos produzidos? Há participação dos hóspedes? Qual a repercussão dessas ações?

A partir desses questionamentos o presente artigo tem como objetivo conhecer a atuação de hotéis do Rio de Janeiro/RJ na gestão dos resíduos sólidos que produzem, identificando as ações praticadas, repercussões, vantagens, desvantagens e dificuldades dessas ações.

Em destaque a cidade do Rio de Janeiro/RJ que além de destino turístico de referência do país, sediou dois grandes eventos internacionais, como a Copa das Confederações (2013) e a Copa do Mundo (2014) e sediará as Olimpíadas (2016), o que aumentará significativamente o número de turistas na cidade, e, por conseguinte, o número de hóspedes.

A relevância da análise da gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem se justifica pela escassez, ainda presente, de estudos que examinem esse tipo de gerenciamento nos empreendimentos hoteleiros, embora o tema tenha ganhado destaque nos últimos anos.

O estudo se dá também pela importância de se colocar à disposição dos gestores hoteleiros informações acerca dos procedimentos, fatores de sucesso e dificuldades da gestão de resíduos sólidos, contribuindo assim, para que tenham subsídios para atender a essa nova demanda emergente.

Suzana Maria De Conto evidencia a importância de se desenvolver tais estudos e complementa:

O desenvolvimento de estudos sobre o gerenciamento de resíduos sólidos em hotéis permite desencadear o processo de sensibilização dos agentes responsáveis pelo manejo desses resíduos. Tais estudos buscam o manejo ambientalmente saudável dos resíduos, tendo como desafio mudanças comportamentais dos turistas, tornando-os agentes multiplicadores, principalmente na identificação de resíduos e na sua separação. Um hotel ambientalmente organizado, que busca em suas atividades não desperdiçar, reutilizar materiais, separar materiais nos serviços oferecidos aos turistas, demonstra ser um local não apenas para a hospedagem, mas também para desenvolver o processo ensino/aprendizagem. O hotel passa a ser uma escola a partir do momento em que implanta seu plano de gerenciamento de resíduos e o socializa para todos os turistas (DE CONTO, 2001, p. 67).

Nessa direção, ao conhecer a realidade do setor hoteleiro carioca quanto à gestão dos resíduos sólidos, visa-se agregar novas informações consistentes para se complementar os estudos da área de gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem do Brasil. Cabe destacar que o artigo decorre de pesquisas realizadas por Lamas (2012) em sua dissertação de mestrado.

2. GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Para atender a uma demanda cada vez mais exigente e consciente, empresas de diversos segmentos, inclusive hoteleiras, vêm buscando adequar seus procedimentos, incorporando programas de gestão ambiental às estratégias administrativas. “Dessa forma, o setor hoteleiro deve adotar tecnologias alternativas buscando mitigar os impactos ambientais de suas atividades, como, também, se lançarem em busca da sustentabilidade econômica, social e ecológica” (FELIX; SANTOS, 2013, p. 2188).

As ações ambientais em empreendimentos hoteleiros abrangem as áreas de energia, resíduos sólidos, água, efluentes, emissões, educação ambiental, programas de sensibilização, aspectos de mercado (legislação, tecnologias) e fornecedores (DE CONTO, 2005a).

A importância em se discutir e desenvolver ações para a gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem, tratadas especificamente no presente artigo, se deve à realidade de que:

A geração de resíduos sólidos vem se tornando cada vez mais um problema nos empreendimentos turísticos. Um meio de hospedagem destaca-se como um empreendimento que gera uma produção significativa de resíduos sólidos, que é determinada por diferentes fatores, dentre os quais destacam-se: o número de hóspedes; número de funcionários contratados e terceirizados; variação sazonal; classificação do hotel; serviços oferecidos

aos hóspedes; faixa etária dos hóspedes; poder aquisitivo dos hóspedes; motivo da hospedagem; entre outros (DE CONTO, 2005b, 494).

Para se entender a gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem faz-se necessário conhecer antes, alguns aspectos históricos e conceituais que permeiam o tema: resíduos sólidos.

De acordo com o artigo 3º, inciso XVI da Política Nacional de Resíduos Sólidos - PNRS (Lei nº 12.305/10), resíduo sólido é:

Material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível (BRASIL, 2010).

Os resíduos sólidos são popularmente chamados de lixo. Esse termo, no sentido atual de resíduos sólidos, apareceu a partir do século XX. Há, todavia, inexistência quanto à clareza sobre a origem da palavra lixo na língua portuguesa, como definição constante tem-se: aquilo que se varre e joga fora. O significado de lixo passa pelo termo imundícia. É, portanto, algo que deve ser afastado e que representa perigo (sentido simbólico) (EINGENHEER, 2003).

Com o passar do tempo a questão do resíduos sólidos tornou-se mais técnica e operacional, e a gestão dos mesmos que, anteriormente era vista somente como um dos processos do saneamento básico, juntamente com o abastecimento de água e a disposição de esgoto, tornou-se imprescindível à prática da gestão ambiental nas organizações, com o reconhecimento de que “Os resíduos são uma expressão visível, talvez a mais palpável dos impactos ambientais” (VALLE, 2002, p.51), o que os evidencia como indicadores ambientais, úteis na avaliação e resolução desses impactos.

A gestão de resíduos sólidos tornou-se, portanto, uma das principais ações a serem executadas nas organizações que querem desenvolver ações em prol do meio ambiente. O que não é diferente para os meios de hospedagem, pois, conforme descreve Caon (2008, p.112): “A destinação adequada das enormes quantidades de lixo produzidas pelos hotéis, principalmente aqueles de grande porte, representa um dos maiores desafios enfrentados pelos gestores preocupados com a questão da adequação ambiental”.

No presente artigo será utilizado o conceito de Gestão de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem como um conjunto de ações realizadas pelas organizações hoteleiras em prol do meio ambiente que envolve a parte teórica (definição da Política e Planejamento) e a parte prática (Gerenciamento). Tal definição emerge da aplicação do conceito de gestão ambiental de Seiffert (2006), enquanto um conjunto integrado de política ambiental, planejamento ambiental e gerenciamento ambiental, e do paralelo comparativo deste conceito com as definições da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/10) sobre gerenciamento e gestão integrada de resíduos sólidos.

No contexto do setor hoteleiro, os resíduos sólidos são entendidos como “produtos descartados diariamente, resultantes da atividade desenvolvida nos meios de hospedagem” (BONATTO; DE CONTO, 2004, p. 15).

Para Costa (2004) são três as categorias básicas de resíduos sólidos encontrados em meios de hospedagem: materiais orgânicos – que se decompõem rapidamente, como os restos de alimentos; materiais inorgânicos – recicláveis e secos, como os plásticos, papéis, vidros, e materiais tóxicos e poluentes, como as baterias, pilhas, produtos de limpeza.

Segue-se à identificação dos resíduos sólidos, a necessidade de criação de um plano de gestão de resíduos sólidos, onde constem além da caracterização dos resíduos sólidos, a origem e volume dos mesmos (BRASIL, 2010). As descrições das atividades realizadas pelo empreendimento hoteleiro complementam o conteúdo mínimo necessário a um plano de gestão de resíduos sólidos.

Além da identificação dos aspectos qualitativos (origem, tipo), a determinação dos aspectos quantitativos (volume, composição gravimétrica) dos resíduos sólidos produzidos em todos os setores dos meios de hospedagem é de sua importância, visto que, por meio desse diagnóstico é

possível identificar os fatores que determinam a geração dos resíduos sólidos nos meios de hospedagem, como o número de hóspedes e funcionários, a sazonalidade do setor, a classificação do hotel, os serviços oferecidos aos hóspedes, a faixa etária e poder aquisitivo dos hóspedes, o motivo da hospedagem, a existência de áreas verdes e áreas externas de lazer (DE CONTO, 2005b).

Segue-se à definição da política e do plano de gestão de resíduos sólidos, o gerenciamento dos mesmos que compreende as etapas de coleta, separação, armazenamento, tratamento e destinação final adequada dos resíduos sólidos, além da educação ambiental de funcionários e hóspedes. Não há, todavia, um único modelo de gestão de resíduos sólidos. Cada meio de hospedagem deve planejar suas ações, “(...) no sentido de atender as especificidades de suas atividades e desencadear a responsabilidade ambiental em seus hóspedes, funcionários e na alta direção. Assim, os resíduos sólidos gerados no âmbito desses meios necessitam ser identificados e contabilizados para que, administrativamente, sejam definidas as medidas gerenciais pertinentes” (DE CONTO, 2005a, p. 818).

Cabe notar que “na gestão e gerenciamento de resíduos sólidos deve ser observada a seguinte hierarquia: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos” (DE CONTO *et al.*, 2013, p.326). E ainda, que a prática da gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem não isenta os gestores da responsabilidade por danos provocados pelo gerenciamento inadequado desses resíduos (BRASIL, 2010).

A adoção dessas medidas ambientais nesses empreendimentos hoteleiros, até 2010, partiam da vontade própria dos gestores. Com a sanção da Lei 12.305/10 que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, a elaboração do Plano de Gestão de resíduos sólidos passa a ser obrigatória aos grandes produtores de resíduos, como os meios de hospedagem, conforme estabelece o artigo 20 da referida lei (BRASIL, 2010). Advém-se com isso de que a gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem aumentará consideravelmente nos empreendimentos que buscam a sustentabilidade ambiental, mas também econômico financeira de seus negócios.

2.1 Panorama da Gestão de Resíduos Sólidos no Rio de Janeiro/RJ

A história da limpeza pública do Rio de Janeiro/RJ se confunde com a própria história da limpeza pública do país, pois foi no século XIX, na então capital do Império, onde tudo começou (IBAM, 2001).

Até o século XVIII não havia muita preocupação com a limpeza das cidades e com o asseio pessoal. A visão das cidades como um corpo, todavia, transformou a realidade da limpeza urbana no Brasil e no mundo. As mudanças foram acompanhadas por uma série de leis de saúde, como a que proibia o esvaziamento dos pinicos nas ruas de 1780. Mas foi só na segunda metade do século XIX que ocorreram mudanças substanciais na limpeza urbana, inclusive em aspectos técnicos. O surgimento da Teoria Microbiana das doenças e por conseguinte, de uma nova visão da saúde pública e em relação aos dejetos, favoreceu esse quadro de mudanças (EINGENHEER, 2003).

No Rio de Janeiro/RJ a estruturação da limpeza urbana iniciou-se com a criação de posturas normativas que definiam proibições e sanções quanto ao despejo de resíduos sólidos nas vias públicas. Todavia, um serviço sistemático de limpeza urbana foi criado em 25 de novembro de 1880. “[...] Neste dia, o imperador D. Pedro II assinou o Decreto nº 3024, aprovando o contrato de “limpeza e irrigação” da cidade, que foi executado por Aleixo Gary e, mais tarde, por Luciano Francisco Gary, de cujo sobrenome origina-se a palavra gari, que hoje denomina-se os trabalhadores da limpeza urbana em muitas cidades brasileiras” (IBAM, 2001, p. 1).

Desde sua criação, os serviços de limpeza urbana do Rio de Janeiro/RJ passaram por diversas fases, oscilando entre prestadores particulares e públicos, com momentos positivos e negativos. A gestão do sistema de limpeza urbana do Rio de Janeiro/RJ é de competência, atual, da Companhia Municipal de Limpeza Urbana (COMLURB), criada em 1975.

A gestão da limpeza urbana do Rio de Janeiro/RJ é regulamentada por leis municipais e estaduais. Destas, vale destacar, a Lei nº 4191, de 30 de setembro de 2003, que dispõe sobre a Política Estadual de Resíduos Sólidos no Estado do Rio de Janeiro, e a Lei nº 4969, de 3 de dezembro de 2008, que estabelece os objetivos, instrumentos, princípios e diretrizes para a Gestão Integrada de Resíduos Sólidos no Rio de Janeiro/RJ (RIO DE JANEIRO, 2008).

Neste contexto de normatização da gestão de resíduos sólidos do Rio de Janeiro/RJ, vale notar, que os hotéis são considerados grandes geradores e não fazem parte dos empreendimentos que tem os resíduos coletados pelos serviços de limpeza pública municipal. Este fato se baseia na Lei Municipal 3273/01 (RIO DE JANEIRO, 2001) que define os tipos de resíduos sólidos urbanos e o limite de volume diário a ser coletado pela COMLURB. De acordo com que estabelece esta lei, os resíduos sólidos originados dos empreendimentos hoteleiros são resíduos especiais, também chamados de lixo domiciliar extraordinário – resíduos produzidos em estabelecimentos comerciais cuja composição é similar ao do resíduo sólido domiciliar, com produção diária superior a 120 litros ou 60 Kg, e por isso, são considerados como grandes geradores.

A gestão desses resíduos, incluindo o manuseio, coleta, transporte, valorização, tratamento e disposição final, é de responsabilidade exclusiva dos seus geradores. Do mesmo modo, compete a eles contratar empresas especializadas que estejam credenciadas na COMLURB ou o próprio órgão municipal para a remoção dos resíduos (RIO DE JANEIRO, 2001).

A regulamentação da gestão de resíduos sólidos somada às transformações socioeconômicas que os grandes eventos proporcionarão configuram um quadro promissor do progresso da gestão dos resíduos sólidos da cidade como um todo.

3. METODOLOGIA

O presente artigo retrata um estudo interdisciplinar que busca discutir sobre gestão ambiental, resíduos sólidos e educação ambiental no contexto dos meios de hospedagem. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e exploratória. A coleta de dados em campo contou com entrevistas estruturadas com gestores dos hotéis selecionados e foi realizada entre os meses de agosto de 2010 e janeiro de 2011.

Para a seleção dos hotéis a serem entrevistados, utilizou-se o Cadastur, um sistema online de cadastro de empresas e profissionais do turismo, executado pelo Ministério do Turismo em parceria com Órgãos Oficiais de Turismo dos Estados (CADASTUR, 2010).

Além do cadastro em órgão oficial, adotaram-se três outros critérios para a seleção dos hotéis: Tipo de meio de hospedagem - hotéis; localização – área urbana e tipo de diária – pensão completa.

Optou-se por pesquisar dentre os tipos de meios de hospedagem do CADASTUR, os hotéis urbanos. Esta preferência se deu pelo fato de que “Os hotéis são, sem dúvida, o subsetor mais significativo e visível dentro da hospedagem ou da acomodação” (COOPER et al., 2001).

A escolha por hotéis localizados em área urbana se justificou pela possibilidade de que um número maior desses empreendimentos fosse pesquisado, visto que o Rio de Janeiro/RJ é altamente urbanizado.

Dentre os hotéis urbanos, optou-se por aqueles que oferecessem serviços adicionais de alimentação. Desta forma, foram selecionados somente hotéis com restaurante e cujo tipo de diária fosse a pensão completa que “compreende o uso da UH, o café da manhã e mais duas refeições” (PETROCCHI, 2007). Esta escolha se deve ao fato de que tais serviços influenciam e caracterizam uma geração maior de resíduos sólidos nesses meios de hospedagem.

A partir desses critérios, 41 hotéis foram identificados do total de 240 meios de hospedagem cadastrados do Rio de Janeiro/RJ em 09 de agosto de 2010.

Visando conhecer se a gestão de resíduos sólidos se insere nos empreendimentos hoteleiros foram realizadas perguntas acerca do conhecimento dos gestores sobre o assunto, bem como da preocupação com a realização dessas ações nos empreendimentos por eles gerenciados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após cinco meses de trabalho em campo (de agosto de 2010 a janeiro de 2011), 14 gestores de hotéis foram entrevistados (34%), enquanto 11 (27%) não manifestaram interesse em participar da pesquisa e 16 (39%) foram desconsiderados, pois eram somente motéis ou ofereciam ambos os serviços de hospedagem, apesar de estarem cadastrados como hotel no site do Cadastur.

As alegações apresentadas para a não participação foram: falta de tempo (em três hotéis), não autorização da diretoria (em dois hotéis), não ter nada de novo para contribuir (em um hotel) e

informações somente via e-mail (em dois hotéis). A falta de respostas de três hotéis foi considerada como desinteresse na pesquisa, mesmo com a total disponibilidade de datas e horários por parte do pesquisador.

A recusa em participar da pesquisa, por parte de alguns desses empreendimentos hoteleiros, pode significar o desinteresse pelo assunto ou a não realização de ações ambientais pelos mesmos, não querendo expor a sua imagem, mesmo com a privacidade da pesquisa em manter o sigilo na identificação do hotel.

4.1 Caracterização dos hotéis e gestores hoteleiros

Para se entender os fatores condicionantes à prática da gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem uma caracterização dos hotéis e dos gestores hoteleiros pesquisados foi realizada. Esses dados traçam um perfil da rede hoteleira carioca, o que é importante para se analisar sob quais influências políticas, ideológicas, sociais estão sendo geridos.

Os 14 hotéis pesquisados distribuem-se em cinco bairros diferentes da cidade do Rio de Janeiro/RJ: Centro (quatro hotéis); Zona Sul: Copacabana (seis hotéis), Glória (um hotel) e Botafogo (um hotel) e Zona Oeste: Barra (dois hotéis). Nota-se que esses hotéis se concentram próximos aos principais pontos turísticos da cidade, seja os de lazer (praia e cultura) ou negócios (centro comercial).

A principal forma de administração dos hotéis pesquisados é em rede. Dos 14 hotéis, nove (64%) fazem parte de redes hoteleiras nacionais ou internacionais. Os demais possuem administração independente.

Os hotéis pesquisados foram construídos entre 1922 e 2007. Vê-se mesclar, portanto, a tradição de antigos empreendimentos das décadas de 20, 30 e 40 com a modernidade dos mais novos do século XXI num só mercado hoteleiro local.

O maior número desses empreendimentos, quatro deles (29%), foram construídos na década de 90, década de consolidação e avanço da consciência ambiental nas empresas. (GONÇALVES, 2004).

O número de Unidades Habitacionais (UHs) nos hotéis pesquisados varia entre 66 UHs e 338 UHs. Ao considerarmos a classificação da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) que considera hotéis de pequeno porte aqueles com menos de 50 UHs, de médio porte aqueles entre 51 UHs e 100 UHs e de grande porte hotéis com mais de 100 UHs, pode-se dizer que os hotéis pesquisados são de grande porte (nove hotéis ou 64%) e médio porte (cinco hotéis ou 36%), não sendo identificados hotéis de pequeno porte.

Os sujeitos das entrevistas foram os gestores dos hotéis. Foi verificada a função atual de cada um. Dos 14 entrevistados: nove são gerentes gerais, um é *Controller*, um é Diretor de Engenharia, um é Gerente de Manutenção e um é Supervisor de Hospedagem. Vale destacar que dos 14 entrevistados, dois eram mulheres que ocupam a função de gerentes gerais.

Quanto ao grau de escolaridade, 12 entrevistados (86%) possuem curso superior nas áreas de administração (três), turismo (um), contabilidade (dois), engenharia mecânica (um), engenharia civil (um), hotelaria (três) e economia (um). Destes, cinco ainda possuem especialização nas áreas de administração (três), docência (um) e finanças e gestão corporativa (um) e um possui MBA em gestão de projetos. Somente dois deles (14%) não possuem nível superior. Um deles possui nível técnico em hotelaria e o outro segundo grau completo.

Todos os entrevistados têm grande experiência no mercado hoteleiro. O tempo de atuação deles varia de seis a 45 anos, com exceção de uma gerente geral que ingressara na atividade hoteleira há 10 meses quando da realização da pesquisa.

Em relação ao tempo de exercício na função atual que ocupa nos hotéis pesquisados, o entrevistado mais novo no cargo está como gerente geral há dois meses e o mais antigo, atua como diretor de engenharia há 15 anos no hotel.

4.2 Gestão de Resíduos Sólidos em Hotéis do Rio de Janeiro

A gestão de resíduos sólidos foi reconhecida pela maioria dos gestores hoteleiros (64%) como ação ambiental desenvolvida em hotéis do Rio de Janeiro/RJ, seja pela reutilização (uma

resposta), reciclagem¹ e coleta seletiva (cinco respostas) e separação e venda de resíduos recicláveis (uma resposta). Do mesmo modo 79% dos gestores reconheceram que os hotéis podem causar danos ambientais se os resíduos sólidos forem armazenados, descartados ou tratados incorretamente.

Treze gestores (93%), afirmaram realizar ações ambientais nos hotéis, sendo que das ações citadas, tais como economia de energia e água, a gestão de resíduos sólidos é realizada em 12 desses hotéis.

Para o gerenciamento dos resíduos sólidos produzidos, um dos hotéis realiza campanhas para o descarte correto das pilhas. Uma pilha nova só é dada a um funcionário caso a velha seja devolvida. Posteriormente elas são depositadas no papa-pilhas de um banco. Nesse mesmo empreendimento hoteleiro, o óleo de cozinha é guardado e enviado a uma empresa que o transforma em produtos de limpeza que são doados ao hotel.

O descarte correto de pilhas e baterias também faz parte das ações ambientais de outro hotel. Além dos funcionários, os hóspedes são incentivados a descartarem esses materiais com os atendentes na recepção. As lâmpadas não são colocadas com os demais resíduos, sendo guardadas nos depósitos da manutenção, evitando a quebra para, posteriormente, serem enviadas à empresa que lhes darão descarte correto.

Um dos hotéis, de grande porte, possui um Comitê de Sustentabilidade. As ações realizadas são embasadas nos princípios da sustentabilidade: ecologicamente correto, economicamente viável, socialmente justo, culturalmente aceito. O gestor acrescenta ainda o princípio de absolutamente ético nas ações do hotel.

Fundamental na gestão de resíduos sólidos é o planejamento, que dá base a todas as ações práticas na área. O planejamento estratégico hoteleiro abrange as etapas de diagnóstico, objetivos, estratégias, planos e controle (PETROCCHI, 2007).

Quando questionados da existência de um plano para o gerenciamento dos resíduos sólidos nos hotéis, verificou-se que 100% dos entrevistados declararam que não há um plano institucionalizado. Os argumentos para o não planejamento se concentram no fato dos hotéis trabalharem com empresas terceirizadas que retiram diariamente os resíduos sólidos, não vendo os hoteleiros, portanto, necessidade de efetuar esses planos (quatro respostas ou 29%). Justificam-se também com a alegação de realizarem ações práticas (sete respostas ou 50%), de terem conhecimento empírico e não teórico formatado através dos planos.

Um dos hoteleiros afirmou que o plano de gerenciamento dos resíduos sólidos faz parte de um projeto futuro do hotel. Outro justifica a ausência de planejamento à dificuldade em se mudar hábitos dos funcionários. Há somente um hotel em fase de finalização do plano.

Posteriormente à formatação do plano de gerenciamento de resíduos sólidos segue-se às práticas desse gerenciamento: separação, armazenamento, tratamento e destinação.

Os hoteleiros foram interrogados sobre o desenvolvimento da separação de resíduos sólidos gerados nos hotéis. Dois hotéis (14%) não separam os resíduos sólidos gerados. Segundo o mesmo gestor, há planos futuros para iniciá-la. Já o outro hoteleiro não deu maiores explicações. Os demais hotéis (86%) desenvolvem a separação dos resíduos sólidos que geram. Na maioria dos hotéis esta se dá no momento da coleta (em dez deles). Somente um hotel realiza a separação posteriormente à coleta em local específico e outro hotel inicia a separação no momento da coleta e finaliza com a triagem no local de armazenamento.

O armazenamento, subsequente componente do gerenciamento de resíduos, é realizado de maneira diferenciada nos hotéis. Em três hotéis (21%) não há local específico para o armazenamento desses resíduos. Eles são mantidos em sacos plásticos dentro de contêineres de 240 litros até a destinação final. Um deles está passando por reformas e tem como parte do planejamento, a criação de local específico para os contêineres e aquisição de câmara fria para o armazenamento dos resíduos orgânicos até o momento da destinação.

Nos demais hotéis (79%) há locais específicos para o armazenamento dos resíduos sólidos gerados. Em seis hotéis há depósitos para guarda dos contêineres, em um os contêineres são deixados na cobertura do hotel em espaço aberto e quatro hotéis dispõem de 49 depósitos para os resíduos sólidos recicláveis e inorgânicos e de câmara fria para os resíduos orgânicos. Denota-se com

¹ Vale notar que, o que os gestores chamam de reciclagem, é na verdade, a coleta seletiva dos resíduos sólidos no hotel. Confusão terminológica comum a quem não é ou não conhece a área de resíduos sólidos.

isso que a legislação municipal 3273/01, que dispõe sobre a gestão do sistema de limpeza urbana no Rio de Janeiro/RJ, não é atendida em muitos desses empreendimentos, visto que o artigo 20 da referida lei indica que “A estocagem interna dos resíduos deverá ser efetuada em local coberto, livre de pilares, vigas, degraus de escada e outras obstruções e revestidos com material cerâmico ou similar” (RIO DE JANEIRO, 2001).

O tratamento *in loco* dos resíduos sólidos, parte do gerenciamento, é realizado somente por dois hotéis (14%). O primeiro hotel prensa e amarra os resíduos sólidos descartáveis antes da destinação final. O segundo, utiliza um triturador industrial de resíduo orgânico, reduzindo o volume desses resíduos em até 80%. Os resíduos são jogados numa esteira de água e vão sendo triturados. Posteriormente são passados por um eixo, uma helicóide na vertical que retira a água desses resíduos, resultando em um farelo úmido. O resíduo inorgânico é prensado em pequenos fardos de 30Kg a 70Kg.

Os demais hotéis (12 ou 86%) não realizam qualquer tipo de tratamento *in loco* com os resíduos sólidos coletados. Um dos hoteleiros buscou justificar o não tratamento dos resíduos ao fato de que eles não permanecem muito tempo no hotel. Segundo o mesmo, os resíduos são coletados pela manhã e vão para destinação final a noite, diariamente.

Em se tratando do destino final adequado desses resíduos, os hoteleiros foram questionados sobre os locais de destinação dos resíduos sólidos gerados nos hotéis.

Oito dos entrevistados (57%) não sabe qual o destino final dos resíduos sólidos que produz. Seis destes alegam que a partir do momento em que entregam o material às empresas coletoras, a responsabilidade é delas. Um dos hoteleiros ficou na dúvida se era lixão ou aterro sanitário, não sabendo responder o local de destino e outro “não faz a menor ideia”, conforme resposta.

Seis dos entrevistados (43%), entretanto, afirmaram que os resíduos sólidos são levados pelas empresas contratadas a aterros sanitários e metade destes (três), ainda citou as cooperativas de reciclagem como destino de parte desses resíduos (recicláveis).

Somente um dos entrevistados disse com propriedade a destinação final dos resíduos sólidos que gera, citando inclusive o nome do local de destino. Em questão, o aterro sanitário de Seropédica, na cidade que dá nome ao local, no Estado do Rio de Janeiro.

Verifica-se que as ações se concentram na separação e armazenamento provisório dos resíduos sólidos produzidos nos hotéis, que ao tratamento *in loco* desses resíduos é dedicada poucas ações e que o conhecimento dos locais para destinação adequada dos resíduos sólidos dos hotéis não faz parte das preocupações dos gestores hoteleiros, ficando tais ações sobre responsabilidade das empresas terceirizadas que coletam os resíduos desses empreendimentos.

Sobre a coleta dos resíduos sólidos, em todos os 14 hotéis ela é realizada por empresa terceirizada. Isto se deve ao fato de que na cidade do Rio de Janeiro/RJ as empresas consideradas como grandes geradores de resíduos sólidos (produção diária superior a 120 litros ou 60 Kg), como os meios de hospedagem, são responsáveis pela destinação dos resíduos sólidos que produzem, não cabendo ao poder público local coletá-los, conforme Lei Municipal 3271/01 (RIO DE JANEIRO, 2001).

Dois dos hoteleiros não souberam informar as empresas que realizam a coleta dos resíduos sólidos do hotel. Os demais hotéis citaram cinco empresas diferentes, quatro delas localizadas no Rio de Janeiro/RJ e uma em Duque de Caxias/RJ.

Com relação aos custos desta coleta, quatro hotéis (29%) não souberam informar. Os valores pagos pelos 10 demais hotéis (71%) variam bastante entre os empreendimentos hoteleiros.

Na grande maioria dos hotéis (sete deles) os custos se baseiam na quantidade de contêineres de 240 litros de resíduos sólidos retirados dos hotéis. A margem de preço varia entre R\$4,50 a R\$9,50 por contêiner ou ainda um custo mensal entre R\$800,00 e R\$5000,00.

Em dois hotéis os custos são calculados pela quantidade de sacos de 100kg coletados pelas empresas. Um deles, embora sem precisão, afirmou pagar pouco mais de R\$1,00 por saco e o outro hotel alegou ter despesas em torno de R\$2000,00 por mês. Foi identificado também um hotel que trabalha com valor fixo mensal de R\$480,00 independente do volume de resíduos sólidos produzidos.

Durante entrevista, constatou-se que uma mesma empresa terceirizada cobra valores diferenciados aos hotéis de acordo com a localização dos mesmos e não só pelo volume coletado.

A coleta em geral se concentra nos resíduos orgânicos e parte dos inorgânicos, visto que, ao material reciclável é dada outra destinação.

Para minimizar os custos da coleta, alguns hotéis (cinco deles ou 36%) vendem o material reciclável para cooperativas de reciclagem. Um deles também vende os materiais, todavia, os recursos obtidos são utilizados em festas de confraternização dos funcionários.

Dois hoteleiros não veem as despesas com a coleta dos resíduos sólidos como custos adicionais para o hotel, mas sim como decorrentes do processo administrativo hoteleiro. Um, destes inclusive, doa os materiais recicláveis a uma cooperativa local.

Esporadicamente são contratadas empresas específicas para a limpeza das caixas de gordura, caixas d'água e coleta dos entulhos, quando há obras. As empresas não foram citadas.

Quando indagados sobre as licenças de operação das empresas que coletam os resíduos sólidos dos hotéis, todos os 14 hoteleiros foram unânimes em afirmar que possuem tais licenças, todavia, nenhum deles estava com as licenças em mãos para verificação, conforme pedido durante entrevista e observação direta. Destes, um alegou que as licenças permanecem nas empresas e outro que elas ficam no escritório central da rede hoteleira. Dois outros relataram a entrega periódica de licenças das empresas aos hotéis. Um dos hoteleiros destacou ainda que realiza visita às instalações da empresa contratada a cada três meses ou no mínimo, duas vezes por ano.

A fim de se complementar tais informações um estudo paralelo foi realizado para averiguar o cadastro das empresas, pelos hoteleiros citadas, junto aos órgãos competentes. Uma das cinco empresas citadas não estava credenciada na Companhia Municipal de Limpeza Urbana do Rio de Janeiro/RJ (COMLURB) e somente três delas possuíam as licenças de instalação e operação do Instituto Estadual do Ambiente (INEA) até 31 de agosto de 2011.

A participação dos hóspedes em quaisquer ações ambientais é de suma importância à efetivação das mesmas. Em virtude disso, os hoteleiros foram questionados se os hóspedes são contemplados nas ações desenvolvidas e se eles participam delas.

Em nove dos 14 hotéis (64%), os hóspedes não são contemplados e, por conseguinte, não participam. Dois deles afirmam que, por serem ações internas do hotel, não são de conhecimento dos hóspedes. Três, tem como projeto futuro ações ambientais com a participação deles.

Um dos entrevistados justifica a não contemplação e participação dos hóspedes ao fato do volume produzido nas UHs ser muito pequeno, não necessitando da colaboração dos mesmos.

Pesquisa realizada com meios de hospedagem de Campos do Goytacazes/RJ para verificar o nível de consciência ambiental nesses empreendimentos, segundo a percepção dos empresários e hóspedes, corrobora a realidade acima descrita.

Os resultados revelaram que os hóspedes consideram importante a prática de ações ambientais, mas não as praticam totalmente e muitos ainda não demonstram interesse em conhecer as ações praticadas pelos estabelecimentos de hospedagem. Por outro lado, empresários/gerentes também apresentam interesse pela questão ambiental e praticam ações em prol do meio ambiente em seus estabelecimentos, mas ainda existe uma carência significativa em termos de conhecimento sobre o assunto e das práticas ambientais em seu setor. Notou-se também que o objetivo principal das ações praticadas pelos estabelecimentos concentrava-se na redução de despesas (FREITAS; ALMEIDA, 2010, p. 415).

Somente em dois hotéis foram identificadas ações de gerenciamento de resíduos sólidos que contam com a participação dos hóspedes. Em um deles, há folders convidando os hóspedes a separarem os resíduos sólidos nas Uhs. No outro, há uma cartilha explicativa e sacolas específicas para cada tipo de resíduos, que estão disponíveis nos quartos.

Vale destacar que há um hotel que, embora gerencie os resíduos sólidos que produz, não conta com a participação dos hóspedes, ainda que eles tenham conhecimento dessas ações. De acordo com o gestor, os hóspedes só participam, caso queiram, das ações voltadas à redução do consumo de água (troca de roupas de banho).

Nenhum dos hotéis busca junto aos hóspedes, um retorno (feedback) das práticas ambientais desenvolvidas. As repercussões, quando ocorrem, partem dos hóspedes. Elas são

geralmente positivas, mas raras. Dois hoteleiros alegaram que eles não têm esse retorno porque os hóspedes nem sabem das ações que realizam. Um destes complementa ainda que se os hóspedes não sabem é porque se envolvem muito pouco com as questões do hotel.

Em um dos hotéis foi manifestado interesse em saber a repercussão dos hóspedes, sendo, tal ação, colocada como projeto futuro.

Os hoteleiros também foram questionados sobre questões relativas aos funcionários e a atuação destes frente às ações ambientais nas áreas de resíduos sólidos. Foi verificado, durante pesquisa, se os hotéis desenvolvem campanhas internas para a redução da geração de resíduos junto aos funcionários.

Dez dos 14 hoteleiros (71%) não o fazem. Cinco destes responderam simplesmente não adotar tais medidas. Três, alegaram que não há mais necessidade em se fazer tais campanhas, visto que os funcionários são treinados quando contratados. E um, justifica que o que motiva os funcionários a participar das ações é o retorno financeiro das vendas dos materiais que é convertido a eles e não propriamente campanhas internas.

Um dos hoteleiros realiza reuniões mensais com os funcionários, conscientizando-os para a economia de água (não deixar as torneiras abertas), economia de energia (lâmpadas acesas sem necessidade), desperdício dos materiais de limpeza. Todavia, elas não estão voltadas à redução da geração de resíduos sólidos no hotel. Neste hotel os funcionários são orientados quanto aos tipos de resíduos sólidos existentes, visando facilitar a separação, mas isso, quando contratados.

Dos quatro hotéis (29%) que realizam as campanhas internas, um dos hotéis, a cada inovação na redução dos resíduos gerados no hotel, repassa as informações aos funcionários, capacitando-os. Outro realiza campanhas constantemente a fim de se manter a parte de ambientação do hotel.

Em dois hotéis é possível identificar o desenvolvimento de campanhas internas específicas para a redução da geração dos resíduos sólidos no hotel. Um destes realiza campanhas constantemente na área operacional para o reaproveitamento do papel. O outro, por meio da política do hotel para redução de desperdícios dos alimentos e, por conseguinte, dos resíduos orgânicos, pesa todo o material (cerca de meia tonelada por mês) e nas reuniões discute com os colaboradores o volume gerado, avaliando se a quantidade aumentou ou diminuiu.

Na maioria dos hotéis (oito deles ou 57%) não há funcionários específicos para coordenar as atividades de manejo dos resíduos sólidos. A justificativa é que todos participam das ações na área.

Nos demais hotéis (seis ou 43%) há funcionários específicos. Dois destes são da área de governança, um de recursos humanos, dois são denominados de stuart e um de operador de resíduos.

Vale destacar que a importância atual da gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem faz emergir novas funções administrativas como a de operador de resíduos ao necessitar de funcionários específicos e capacitados para atuar na área.

Dos funcionários que atuam na área de resíduos sólidos, quase todos (12 ou 86%) foram capacitados quanto aos tipos de resíduos sólidos e a forma de armazenamento adequada dos mesmos, seja no momento em que são contratados e/ou quando do início das ações ambientais nos hotéis. Somente em dois hotéis (14%) os funcionários não são capacitados.

Em oito dos 14 hotéis (57%) a repercussão das ações ambientais desenvolvidas foi positiva junto aos funcionários. A motivação dos mesmos se dá pelo fato de serem conscientizados e não terem resistência às práticas realizadas (em três deles) ou por receberem benefícios ao adotarem tais ações, como as festas de confraternização realizadas com os recursos advindos da venda do material reciclável (em quatro deles)

Um hoteleiro atribuiu a boa repercussão ao fato da capacitação ser voluntária. A adesão foi aumentando à medida que os funcionários perceberam que as ações evitavam acidentes, uma vez que os resíduos sólidos já não eram misturados. O hoteleiro reconhece estas medidas com questões preventivas também.

Buscando destacar as experiências dos hoteleiros no gerenciamento de resíduos sólidos, eles foram questionados, por fim, das vantagens, desvantagens e dificuldades de se fazê-lo.

Um dos hoteleiros (7%), por não realizar o manejo dos resíduos que gera, não respondeu às questões. Os treze demais (93%) deram respostas variadas.

Um dos hoteleiros alegou que a vantagem percebida no manejo dos resíduos sólidos é obedecer à legislação. Um outro afirmou não haver vantagens atualmente, visto que os resíduos

sólidos saem dos hotéis e ficam nos aterros. Segundo ele, só haverá vantagens quando os resíduos forem utilizados para outros fins, como transformar os resíduos orgânicos em adubo, por exemplo.

As principais vantagens citadas foram a proteção ao meio ambiente (seis respostas) e economia de custos (cinco). Uma melhor organização espacial e marketing ambiental obtiveram três respostas cada. Transmitir conhecimentos – educação ambiental (uma resposta) e manter a segurança dos funcionários (uma resposta) foram referidas como vantagens do manejo de resíduos sólidos nos hotéis.

Nenhum dos treze hotéis que realiza o manejo dos resíduos sólidos que produz percebe desvantagens. Mesmo nos hotéis onde as ações são iniciais ou fazem parte de um planejamento futuro, tais ações não são vistas negativamente.

Quanto às dificuldades para gerenciar os resíduos sólidos, quatro hotéis as identificam no início do processo, quando ainda há resistência por parte dos funcionários, visto que o trabalho tende a aumentar. Todavia, eles veem essas dificuldades como passageiras até se criar uma rotina e as ações serem automáticas e ocorrem normalmente.

Sobre a resistência na implantação de um plano, Petrocchi (2007, p.16) revela que “Isso é comum aos processos de mudanças, que trazem situações novas, desconhecidas pelas pessoas, e por isso normalmente despertam temor”.

Três hoteleiros disseram não haver dificuldades, alegando que as ações não oneram o hotel, nem modificam o trabalho dos funcionários de modo geral, é só uma questão de adaptação.

Uma das maiores dificuldades para um dos hotéis é a falta de empresas idôneas que complementem a cadeia produtiva da reciclagem. Segundo o gestor, “muitas vezes se tem boa vontade, informa-se o funcionário para fazer a reciclagem, define-se um espaço no hotel, mas não se consegue uma empresa que dê um tratamento adequado. O problema é mesmo com a destinação”.

Para outro hoteleiro a dificuldade está na conscientização dos funcionários da importância de se fazer uma gestão de resíduos mesmo sem ganhar nada em troca. Do mesmo modo, outro também apresenta a resistência dos funcionários como fator de dificuldade, visto que há sempre funcionários que não gostam de alterações em suas rotinas, o que requer, segundo o hoteleiro, repetições, orientações, exemplos práticos.

Um dos hoteleiros, porém, não vê dificuldades para o gerenciamento dos resíduos sólidos em decorrência dos funcionários, mas em relação aos hóspedes, devido às diferenças culturais e ao consumo excessivo, ao desperdício.

Um dos hoteleiros afirma que as dificuldades só aparecem quando a demanda no hotel é muito grande. Não se tem uma pessoa voltada ao processo final de separação e por isso, todos têm que ajudar, se envolver.

4. CONCLUSÃO

O presente artigo objetivou conhecer a atuação de hotéis do Rio de Janeiro/RJ na gestão de resíduos sólidos. As pesquisas bibliográficas e entrevistas realizadas possibilitaram esse diagnóstico preliminar.

A gestão de resíduos sólidos ainda não é praticada pelos hotéis do Rio de Janeiro/RJ, enquanto conceito que denota a soma de planejamento e ações práticas (gerenciamento).

As ações desenvolvidas demonstram que os hotéis realizam o gerenciamento dos resíduos sólidos gerados, ainda que não em sua totalidade, uma vez que, as ações ainda se concentram na separação, armazenamento e destinação final sem ter ênfase o tratamento in loco desses resíduos. Vê-se que tais ações estão condicionadas aos interesses, conhecimentos, liberdade de atuação e recursos dos gestores hoteleiros.

Foi possível identificar, dentre os 14 hotéis, um hotel de grande porte que está em vias de realizar a gestão dos resíduos sólidos que produz, faltando para tal, concluir o plano de ações que está sendo desenvolvido. A separação, armazenamento provisório, tratamento na origem e destinação final adequada fazem parte das práticas administrativas do hotel. Vale destacar que o objetivo maior da realização dessas ações é a certificação hoteleira.

A ausência de uma política e de um plano de ação institucionalizados caracteriza a deficiência da gestão ambiental nesses empreendimentos hoteleiros. Do mesmo modo, o

desenvolvimento de ações de educação ambiental junto a hóspedes e funcionários ainda não é uma realidade.

O reconhecimento e valorização das ações ambientais pelos hóspedes é fator motivacional para que os hotéis realizem tais ações. Do mesmo modo, a capacitação constante dos profissionais da hotelaria é fundamental para uma gestão de resíduos cada vez mais eficiente.

Se a gestão de resíduos sólidos ainda não é uma realidade nesses empreendimentos, vê-se um esforço para tal, seja para atender às novas demandas sociais, políticas ou mesmo econômicas. O momento é de mudanças e de constante adaptação.

A partir dessa realidade, se tem como anseio o aprofundamento deste trabalho, que não esgota o tema da gestão de resíduos em meios de hospedagem do Rio de Janeiro, tão somente contribui para essa discussão.

As informações encontradas em cada hotel pesquisado poderão ser melhores detalhadas e complementadas em trabalhos futuros, contribuindo assim, para diagnósticos mais apurados da atuação de hotéis do Rio de Janeiro/RJ no que concerne à gestão dos resíduos sólidos que são gerados diariamente nesses empreendimentos. Questionamentos como: o que mudou para os hotéis cariocas com a implantação da Política Nacional de Resíduos Sólidos, quais os impactos na gestão de resíduos sólidos dos grandes eventos realizados no Rio de Janeiro/RJ, começam a ser levantados.

5. REFERÊNCIAS

BONATTO, Gilberto; DE CONTO, Suzana Maria. Geração de resíduos sólidos no âmbito da hotelaria: um estudo de caso. In: BARRETO, Margarita (Org.). **Anuário de Pesquisa do Mestrado em Turismo**. Caxias do Sul, 2004, p. 11-27.

BRASIL. **Lei nº12305, de 2 de agosto de 2010**. 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12305.htm>. Acesso em: 04 fev. 2015.

CADASTUR. Disponível em <<http://www.cadastur.turismo.gov.br>>. Acesso em: 09 ago. 2010.

CAON, Mauro. **Gestão Estratégica dos Serviços de Hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

COOPER, Chris et al. **Turismo: princípios e práticas**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

COSTA, Silvia de Souza. **Lixo Mínimo: uma proposta ecológica para hotelaria**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

DE CONTO, S. M. O estudo do comportamento de turistas e prestadores de serviços turísticos no manejo de resíduos sólidos gerados no âmbito dos hotéis. In: BARRETO, M. e REJOWSKI, M. (Orgs.). **Turismo: interfaces, desafios e incertezas**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001, p. 57 – 68. (Coleção Turismo).

_____. Gerenciamento de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem. In: _____ TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (Orgs.). **Análises Regionais e Globais do Turismo Brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005a.

DE CONTO; S. M; POSSER, Lackmi. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. **Turismo – visão e ação**. Vale do Itajaí, v. 7, n. 3, p. p. 493 – 503, set./dez. 2005b.

DE CONTO, S. M. et al. Empreendimentos turísticos e a geração de resíduos sólidos: a importância do planejamento de abrigos de armazenamento no projeto arquitetônico de meios de hospedagem. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 13, n. 3, p.324-340, dez. 2013.

_____. Educação Ambiental em meios de hospedagem: informações de expositores de uma feira de mecânica e automação industrial. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 26. 2011a, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ABES, 2011. 1 PEN DRIVE.

EINGENHEER, Emílio Maciel. **Lixo, Vanitas e Morte**. Niterói: EdUFF, 2003.

FELIX, V. de S; SANTOS, J. S. dos. Gestão ambiental e sustentabilidade: um estudo de casos múltiplos no Setor hoteleiro de João Pessoa/PB. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**. Santa Maria, v. 10, n. 10, p. 2185-2197, JAN-ABR, 2013.

FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA G. M. M. de. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**. Uberlândia, v. 22, n. 2, p.405-417, ago. 2010.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004. (Série Turismo).

INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL - IBAM. **Manual de Gerenciamento Integrado de Resíduos Sólidos**. Rio de Janeiro: IBAM, 2001.

LAMAS, Suellen Alice. **Gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem**: diagnóstico da atuação de hotéis do Rio de Janeiro - RJ. Niterói: 2012. 74f. Dissertação (Mestrado em Ciência Ambiental) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria**: planejamento e gestão. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

RIO DE JANEIRO. **Lei nº 3273, de 06 de setembro de 2001**. 2001. Dispõe sobre a gestão do sistema de limpeza urbana no município do Rio de Janeiro.

_____. **Lei nº 4.969, de 3 de dezembro de 2008**. 2008. Dispõe sobre objetivos, instrumentos, princípios e diretrizes para a gestão integrada de resíduos sólidos no Município do Rio de Janeiro e dá outras providências.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernadini. **ISO 14001 Sistema de Gestão Ambiental**: implantação objetiva e econômica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

VALLE, Cyro Eyer do. **Qualidade Ambiental**: ISO 14000. 9ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2002.

6. APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA²

1. O hotel possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos? Se sim, no que consiste? Se não, por quê?
2. O hotel desenvolve a separação dos resíduos sólidos que gera? Caso positivo, como é realizada?
3. Como é feito o armazenamento? Há local específico para os resíduos separados?
4. O hotel realiza algum tipo de tratamento de seus resíduos sólidos? Se sim, qual?
5. Qual é o destino final dos resíduos sólidos?
6. A coleta é realizada pelo poder público ou por empresa terceirizada? Qual o custo (por tonelada/vasilhame)?
7. O hotel possui as licenças de operação das empresas que coletam e tratam seus resíduos sólidos?
8. No programa/ação ambiental o hóspede é contemplado? Caso positivo, de que maneira?
9. Existe alguma participação dos hóspedes nas ações ambientais desenvolvidas pelo hotel? Se sim, qual/quais, se não, por quê?
10. Qual a repercussão das ações ambientais desenvolvidas pelo hotel junto aos hóspedes?
11. O hotel desenvolve campanhas internas para a redução da geração de resíduos sólidos junto aos funcionários? Caso positivo, qual/quais?
12. Há funcionários específicos para a função de coordenar as atividades relacionadas ao manejo dos resíduos sólidos? Se sim, quantos? E o que fazem?
13. Os funcionários foram capacitados para a realização dos procedimentos?
14. Qual a repercussão das ações ambientais desenvolvidas pelo hotel junto aos funcionários?
15. Quais as vantagens percebidas no manejo dos resíduos sólidos gerados pelo hotel? E quais as desvantagens?
16. Há dificuldades para o gerenciamento dos resíduos sólidos gerados pelo hotel? Caso positivo, qual (ais)?

² Roteiro integrante da dissertação de Mestrado “Gestão de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem: diagnóstico da atuação de hotéis do Rio de Janeiro – RJ” de Suellen Alice Lamas (2012).