



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
CAMPUS CUIABÁ - BELA VISTA
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL**

ESTELA DE SOUZA MARQUES

**PERCEPÇÃO SOBRE A GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS NO AMAZON
PLAZA HOTEL EM CUIABÁ - MT**

CUIABÁ – MT

2017



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
CAMPUS CUIABÁ - BELA VISTA
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL**

ESTELA DE SOUZA MARQUES

**PERCEPÇÃO SOBRE A GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS NO AMAZON
PLAZA HOTEL EM CUIABÁ - MT**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Tecnologia em
Gestão Ambiental do Instituto Federal
de Educação, Ciência e Tecnologia do
Estado de Mato Grosso campus Cuiabá
- Bela Vista para obtenção de título de
graduada, orientado pela Profa. Ma.
Clarissa Moesch Welter

CUIABÁ – MT

2017

**Divisão de Serviços Técnicos. Catalogação da Publicação na Fonte. IFMT Campus
Cuiabá Bela Vista
Biblioteca Francisco de Aquino Bezerra**

M357p

Marques, Estela de Souza.

Percepção sobre a geração de resíduos sólidos no Amazon Plaza Hotel em Cuiabá – MT. / Estela de Souza Marques. _ Cuiabá, 2017.

32 f.

Orientadora: Prof^ª. Ma. Clarissa Moesch Welter

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)_ Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso. Campus Cuiabá – Bela Vista. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental.

1. Gestão ambiental – TCC. 2. Educação ambiental – TCC. 3. Sustentabilidade – TCC. I. Welter, Clarissa Moesch. II. Título.

IFMT CAMPUS CUIABÁ BELA VISTA CDU **504.06(817.2)**
CDD 363.728.98172

ESTELA DE SOUZA MARQUES

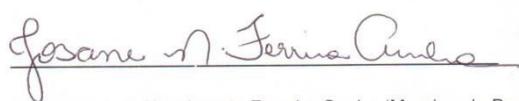
PERCEPÇÃO SOBRE A GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS NO AMAZON
PLAZA HOTEL EM CUIABÁ - MT

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Tecnólogo em Gestão, submetido à Banca Examinadora composta pelos Professores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso Campus Cuiabá - Bela Vista como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Graduada.

Aprovado em: 03/11/2017



Prof. Ma. Clarissa Moesch Welter (Orientadora)



Prof. Ma. Josane do Nascimento Ferreira Cunha (Membro da Banca)



Prof. Ma. Adaiane Catarina Marcondes Jacobina (Membro da Banca)

CUIABÁ – MT
2017

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades. A este instituto de ensino, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior, eivado pela acendrada confiança no mérito e ética aqui presentes. A minha orientadora Clarissa Moesch Welter, pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos. Aos meus pais, Nelson e Maria Rosa, e meu esposo Emerson, pelo amor, incentivo e apoio incondicional. E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

RESUMO

As questões relacionadas ao gerenciamento ambiental, se tratando da rede hoteleira, são de relevância considerável, quando avaliadas junto ao contexto de manutenção da qualidade de vida de uma sociedade e também na própria percepção de que o hóspede-cliente tem do estabelecimento que escolheu se hospedar, neste contexto o presente estudo objetivou elucidar informações quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos em um empreendimento hoteleiro na cidade de Cuiabá – MT, analisando diretamente a equipe de funcionários do local, criando um percepção geral de como é feita gestão ambiental do hotel em questão. Foi possível perceber que os maiores problemas observados foram em decorrência da falta de treinamento e falta de política sustentável por parte da empresa, que não possui um PGRS vigente para nortear as ações nesse âmbito.

Palavras -chave: Gestão Ambiental; Educação Ambiental; Sustentabilidade.

ABSTRACT

The issues related to environmental management, when dealing with the hotel network, are of considerable relevance, when evaluated in the context of maintaining the quality of life of a society and also in the perception that the guest-client has the establishment that chose to host , in this context the present study aimed to elucidate information regarding solid waste management in a hotel development in the city of Cuiabá - MT, directly analyzing the staff of the site, creating a general perception of how environmental management of the hotel in question is done. It was possible to perceive that the biggest problems observed were due to lack of training and lack of sustainable policy by the company, which does not have a current PGRS to guide actions in this area.

Key words: Environmental management; Environmental education; Sustainability

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Setor Hoteleiro	12
2.2 Gerenciamento de resíduos em Hotelaria.....	14
3. MATERIAL E MÉTODOS	17
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	19
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
6.1 APÊNDICE 01	30
6.2 APÊNDICE 02	31
6.3 APÊNDICE 03	33

1. INTRODUÇÃO

No mundo moderno e globalizado que vivemos, com seus excessos de consumo, nos deparamos com a problemática da geração de resíduos. Estes são produzidos durante a manufatura, venda e consumo dos bens, seu armazenamento e destinação final estão cada vez mais em evidência (FILHO, 2008).

No nosso país, o serviço de coleta e destinação final dos resíduos domiciliares é atribuição dos municípios, que podem fazê-lo por meios próprios (empresas públicas municipais) ou empresas terceirizadas (GRIPP, 2004), mas esse serviço ainda é deficitário. Para ilustrar essa deficiência no gerenciamento dos resíduos sólidos, é importante atentar para os dados que a Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais traz. Cerca de 69,7% de todos os resíduos coletados na região centro-oeste, por exemplo, aproximadamente 11.145 toneladas diárias foram destinadas para lixões e aterros controlados, demonstrando mais uma vez a falha em relação ao uso racional de resíduos e correto gerenciamento ambiental desses materiais (ABRELPE, 2016).

Sabemos que o manejo adequado dos resíduos sólidos fornece matéria-prima para indústrias de reciclagem e diminui as quantidades finais enviadas aos aterros sanitários, ações manejo contribuem positivamente para as questões ambientais e devem estar presentes em todos os setores da economia, como exemplo o setor hoteleiro (FILHO, 2008).

Em análise ao setor de turismo e hotelaria, percebe-se que nos últimos anos o país passou por um vasto crescimento econômico. Devido ao caráter, funções e serviços, é notório que a indústria hoteleira consome grandes quantidades de energia, água e produtos não duráveis, por consequência gera efluentes e resíduos, tornando-se fonte de impactos ambientais e sociais (ALMEIDA, 2012). Esta ocorrência pode atingir grandes proporções em hotéis de grande porte ou mesmo em empreendimentos de tamanho reduzido, por isso é tão importante realizar estudos para levantar as informações sobre essa geração de resíduos (NAIME, 2004).

O estudo sobre gerenciamento de resíduos sólidos em hotéis está fundamentado em diferentes aspectos, seja na necessidade de implantar uma política de gerenciamento integrado desses resíduos ou a carência de estudos que examinem os processos produtores de resíduos sólidos no âmbito das redes hoteleiras (referencial) .

Realizar estudos e pesquisas sobre o manejo de resíduos sólidos no âmbito de hotéis, identificando suas características e determinantes, pode auxiliar no esclarecimento de possibilidades de melhoria na construção de relações entre diferentes etapas do gerenciamento desses resíduos, que constituem crescentes problemas sociais e ambientais.

Desse modo, o trabalho desta pesquisa é identificar se a percepção dos funcionários sobre o gerenciamento de resíduos sólidos, resulta em sensibilização e mudança social para minimizar a geração de resíduos sólidos no hotel, e considerando o fato que o estado de Mato Grosso sofreu grande crescimento no setor hoteleiro com Copa do Mundo de 2014 e hoje conta com 15 mil vagas de hospedagens (ABIH, 2015), o presente trabalho também objetivou levantar a percepção de funcionários de um hotel em Cuiabá sobre o gerenciamento de resíduos sólidos, elencar ações sustentáveis que ocorrem em redes hoteleiras, bem como identificar os maiores problemas observados no setor, propor soluções aos problemas observados, verificar como o hotel está inserindo a variável ambiental na gestão e identificar e comparar com outros estudos apresentados de diferentes práticas ambientais adotadas por empresas do setor hoteleiro, mostrando as semelhanças e diferenças entre os casos e procurando analisar aspectos como motivações, barreiras e benefícios.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Setor Hoteleiro

Desde os primórdios o homem se locomove entre diversos locais, em busca de melhores condições, negócios, alimentação e até mesmo lazer. Com o tempo, foram surgindo locais de pouso, onde os viajantes podiam se hospedar, iniciando com as chamadas estalagem e estábulos, que datam do Império Romano, até mesmo o abrigo de grandes dimensões criada na época dos Jogos Olímpicos, denominado de Ásylon ou Asilo (ANDRADE, 2002).

A partir da Revolução Industrial e da expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente (PEREIRA; COUTINHO, 2007). E então, com as transformações radicais que ocorreram no mundo a partir da Segunda Guerra, a expansão econômica mundial foi acelerada, promovendo melhoria na renda, desenvolvimento local, nos sistemas de transporte e comunicação, ampliou-se a globalização da economia mundial e com isso acelerou-se o setor de turismo e lazer, ampliando a necessidade em se hospedar.

Cresce então o setor hoteleiro, com a necessidade do homem estar fora da sua moradia fixa, apoiado positivamente pela ingestão financeira na sociedade (ANDRADE,2002). Quando tratamos de turismo temos o chamado produto turístico, que é resultado entre os recursos naturais e culturais, aliados aos serviços disponibilizados em determinada localidade, com o intuito de despertar interesse em um número de pessoas dispostas a consumir o ofertado (referencial).

Segundo Petrocchi (2003), o produto turístico é constituído por três serviços básicos: o transporte, a hospedagem, e o atrativo, sendo a Hotelaria e o Turismo um binômio inseparável. Para Beni (1998) a empresa hoteleira, um dos elementos essenciais da infraestrutura turística, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do Turismo num país. O Turismo se apresenta então como atividade rentável e importante fonte de renda, tanto em grandes centros como em pequenas comunidades (referencial).

O segmento hoteleiro é formado por empresas pertencentes ao setor econômico terciário, com a finalidade principal de hospedagem, serviço

orientado inicialmente a suprir as necessidades básicas humanas, ampliado, porém, para suprir necessidades dimensionadas por expectativas individuais dos hóspedes (CASTELLI, 2001).

A pesquisa Meios de Hospedagem – Estrutura de Consumo e Impactos na Economia (BRASIL, 2006) revelou que 90% das empresas de hospedagem são compostas de micros e pequenos estabelecimentos. Além da geração direta de emprego, estes estabelecimentos são responsáveis por grande consumo de bens industriais, e em comparação a outros setores, o setor de hospedagem atua mais intensamente nos efeitos multiplicadores em sua região de inserção, obtendo então implicações positivas para o desenvolvimento regional.

Com relação especificamente à indústria hoteleira brasileira, alguns problemas intrínsecos podem ser observados, como administração pouco profissionalizada e mão-de-obra pouco especializada, estrutura desbalanceada na oferta de unidades hoteleiras, carência de sistemas de informações de mercado e ausência de planejamento estratégico setorial (SAAB & DAEMON, 2001).

Cientes dessa falta de mão de obra especializada, não é novidade que o setor sofre ainda mais com os impactos negativos gerados com a atividade, porém é possível observar que a hotelaria atua de maneira positiva na geração de empregos (referencial).

Em se tratando dos impactos positivos gerados pela hotelaria, as estimativas dos impactos setoriais dos gastos em alojamento sugerem que entre 50% (no caso do valor da produção) e 25% (no caso de emprego) dos efeitos totais repercutem nos demais setores da economia. A geração de riquezas está mais concentrada nas regiões Sudeste e, principalmente, Nordeste. Apesar de ser responsável pela absorção de 24,5% de todo o pessoal ocupado no país (empregos diretos), o Nordeste absorve somente 20,6% do pessoal ocupado na cadeia produtiva do setor de hospedagem, quando falamos em região Centro-Oeste este valor se reduz a apenas 8,13% (empregos diretos) e 7,7% (absorção na cadeia produtiva), o que sugere maior produtividade média da mão de obra ocupada na cadeia produtiva do setor, sendo o segmento responsável por cerca de 300 mil postos de trabalho no país (BRASIL, 2006).

Além da notória e crescente preocupação econômica e social, o mundo globalizado passa por um empoderamento da sustentabilidade e preocupação ambiental (GARRENHO et al, 2012).

Como exposto por Carvalho (2000), a preocupação com o desenvolvimento sustentável é uma das maiores responsabilidades do mundo atual, fazer com que as forças de mercado protejam e melhorem a qualidade ambiental para o público é essencial, visto que estes estão cada vez mais voltados a interagir com organizações que sejam éticas e atuem de forma ecológica e responsável.

Atualmente, a qualidade na prestação dos serviços se associa também à natureza do trabalho sustentável desenvolvido pelos meios de hospedagem, logo, a reciclagem acaba por se tornar um diferencial, gerando benefícios para o crescimento do setor (referencial).

O hotel, igualmente outras atividades produtivas e prestadoras de serviço, ocuparão um espaço em um determinado ambiente, o qual comportará instalações físicas e operacionais que gerarão resíduos, causando impacto ambiental, degradando de alguma forma este ambiente, e conforme as preocupações durante a concepção do projeto, na construção e operação, estes impactos podem ter diversos graus de agressão, podendo ser: permanentes, frequentes, esporádicos e raros e dependendo do caso pode ser que a remediação ou a recuperação deste ambiente se torne impossível (FILHO, 2011).

2.2 Gerenciamento de resíduos em Hotelaria

Após a criação, em 2010, da Política Nacional dos Resíduos Sólidos (PNRS) o gerenciamento de resíduos passa a ser obrigatório em todos os empreendimentos no Brasil. Cada estabelecimento, seguindo normas de regulamentação e elaboração, é responsável pela criação de Plano de Gerenciamento de Resíduos, que deve contemplar totalmente a produção de resíduos do local.

O sistema de gerenciamento de resíduos sólidos, também conhecido como sistema integrado de gerenciamento de resíduos sólidos, é dividido em três etapas, e conta com a participação da sociedade civil, das empresas e dos

coletores para que funcione de maneira eficiente, tendo como premissa o princípio dos três “R”: Reduzir, Reutilizar e Reciclar (CETESB, 2009). Mais do que simplesmente criar novas rotinas e fazer com que funcionários e hóspedes as adotem, a proposta de implantar um programa de coleta seletiva do lixo no hotel exige uma verdadeira mudança de mentalidade. Primeiro, por parte de quem comanda o processo; depois, de quem trabalha no hotel; e, em terceiro, de quem frequenta o hotel, RICCI (2002).

Segundo VIERA (2004, p.53), evitar desperdícios e reciclar lixo são uma obrigação de todo cidadão consciente; é o melhor meio de transformar frascos de plástico, de vidro, de alumínio, papéis, borracha (exemplos entre uma grande infinidade de produtos) geralmente desprezados pela maioria das pessoas, em matéria-prima para a indústria, sem que haja a necessidade de novas extrações minerais ou de corte de árvores. Por esse sistema é possível transformar uma grande parte do lixo de um hotel, em uma importante fonte de renda, além de ajudar a aumentar as diversas receitas da empresa (VIEIRA, 2004).

Neste sentido cabe destacar que os programas de educação ambiental devem fazer parte desse gerenciamento, objetivando a formação de pessoas, com supervisão e incentivo dos mesmos nesse processo (CONTO, *et al.*, 2004).

No que tange ao gerenciamento de resíduos sólidos, Conto *et al.*, (2004) apresentam informações importantes para o diagnóstico, relacionadas ao destino desses resíduos gerados no hotel, controle da tipologia e quantidade dos resíduos gerados, medidas para redução do desperdício, medidas para reciclar os resíduos, utilização de matéria orgânica putrescível na produção de compostos, reutilização de artigos de toalete, condições de estocagem de resíduos e controle da geração de resíduos perigosos.

Em se tratando de recuperação de resíduos, destacam-se a reciclagem e a compostagem. No caso da reciclagem os materiais, previamente separados, são divididos conforme a matéria-prima de fabricação. Além de reduzir o volume de resíduos, a reciclagem visa a reprocessar a matéria-prima utilizada, reduzindo a necessidade de exploração de recursos naturais e trazendo outros benefícios como a redução da poluição, economia de energia e de água (CUNHA; CAIXETA FILHO, 2002).

3. MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho de conclusão de curso foi realizado com pesquisa em campo em um Hotel de Cuiabá- MT, que se encontra consolidado na capital. O Amazon Plaza Hotel® existe há 15 anos, tendo sido inaugurado no ano de 2002, conta com 119 apartamentos, equipe de 35 funcionários e média de 1400 hóspedes por mês (Figura 01).



Figura 01 – Localização via satélite do Amazon Plaza Hotel.
Fonte: Google Maps.(2017)

Para o presente pesquisa optou-se pelo estudo de caso, onde foi possível obter evidencias consideradas mais convincentes e os resultados mais robustos (YIN, 2001).

A pesquisa qualitativa contribui para atender os objetivos estipulados no presente estudo. Os sujeitos da pesquisa ou as pessoas que forneceram os dados foram os gerentes e funcionários do hotel que compõe o estudo de caso (referencial).

De acordo com Yin (2001), organizar corretamente a coleta de dados e formular os questionamentos corretos que contemplem seus objetivos é

essencial, para tanto serão adotadas estratégias no manejo desses questionamentos.

Os questionários semiestruturados são de total importância para o correto direcionamento do estudo, todos os entrevistados receberam e assinaram um termo de livre esclarecimento e autorização de participação na pesquisa (Apêndice 01)

Ao todo foram aplicados 18 questionários, sendo um modelo (Apêndice 02) para todos os funcionários nos diferentes turnos de trabalho, possibilitando uma visão geral da equipe.

Sobre a escolha do número ideal de entrevistados, Freitas e Moscarola (2002) defendem que o número de pessoas interrogados não pode compreender a um mínimo de 30% de pessoas envolvidas, o que foi levantado se torna muito particular para que possa servir como referência para estimar o comportamento do todo. Cabe ressaltar, que neste estudo cerca de 70% funcionários do hotel foram entrevistados.

Além da pesquisa realizada com os funcionários do hotel, foram realizados levantamentos bibliográficos com o intuito de formar um arcabouço de conhecimento que depois será utilizado para a apresentação e discussão dos resultados obtidos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Entre os dias 10 e 25 de agosto de 2017, foram aplicados os questionários para os funcionários, contemplando os três turnos (matutino, vespertino e noturno). Do total de 35 funcionários do quadro de contratados, 18 responderam os questionários. Cada questionário apresentou 12 questões, que foram utilizadas para entender a percepção da equipe quanto a destinação dos resíduos sólidos nessa unidade.

Questões à serem elucidadas pelos entrevistados:

1. Qual setor você trabalha?
2. Quanto tempo exerce essa função?
3. O que é educação ambiental para você?
4. O que você entende por resíduos sólidos?
5. Recebeu algum treinamento referente a educação ambiental para execução do seu trabalho? Justifique
6. Existe uma política voltada a reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos produzidos no hotel? Comente
7. No seu setor, qual resíduo sólido é mais produzido?
8. Existe coleta seletiva para resíduos sólidos produzidos no hotel? Comente
9. Sabe a destinação dos resíduos produzidos no hotel? Comente
10. Onde você encontra coleta seletiva no seu dia a dia?
11. Você separa resíduos sólidos na sua casa? Comente
12. Faça SUGESTÕES para diminuir e/ou gerenciar os resíduos sólidos dentro do hotel.

Inicialmente investigou-se os locais de trabalho de cada um dos entrevistados e quanto tempo o mesmo exerce tal função, este questionamento se faz importante no intuito de delimitarmos os setores do Hotel em estudo ao qual os entrevistados estão inseridos, para assim identificar o funcionamento do gerenciamento de resíduos em cada um.

Após esta identificação inicial, nas perguntas 3 a 5, são analisadas as concepções dos entrevistados quanto a educação ambiental, seu entendimento sobre o que seriam os resíduos sólidos e se obtiveram treinamentos voltados

às práticas de educação ambiental. É importante verificar inicialmente se os entrevistados sabem identificar o objeto de estudo deste trabalho científico, e ainda delimitar de maneira mais clara quais as práticas de educação ambiental que estão sendo realizadas com os colaboradores.

Entre os questionamentos 6 e 9, os interrogados responderam sobre possíveis políticas voltadas às boas práticas ambientais, mais especificamente sobre a coleta de resíduos sólidos em seus setores, com identificação da destinação final das coletas. Inferir questionamentos sobre as práticas ambientais voltadas a coleta seletiva no hotel darão uma real visão de como esta realidade está sendo levada no empreendimento, e qual a situação da coleta seletiva no dia a dia.

Nos questionamentos seguintes os entrevistados foram convidados a pensar e expor quanto às boas práticas ambientais que observam em seu cotidiano, e apresentar possíveis ideias que possam melhorar a situação da coleta de resíduos no hotel. A participação ativa da equipe em ações dentro do estabelecimento promove uma melhor propagação de informações e com isso uma disseminação mais ativa dentro do hotel e em seu convívio doméstico. Após análise dos 18 questionários aplicados dentro a equipe do estabelecimento em estudo, foram possíveis observar alguns pontos por vezes preocupantes, mas que podem ser facilmente solucionados mediante a mudança de posicionamento na política de administração do local.

Quanto aos setores, podemos perceber pelo Gráfico 01 que a maioria dos entrevistados são funcionários referentes ao setor administrativo (5), seguidos por representantes de camareiras e governança (4), e 3 representantes dos setores de cozinha, recepção e mensageiros.

Dentre os entrevistados do setor administrativo, foi possível observar em todos a percepção de que as políticas ambientais voltadas ao gerenciamento de resíduos sólidos no hotel não são comumente praticadas, pois estas não fazem parte da visão administrativa dos responsáveis, sendo então realizadas apenas ações pontuais de conscientização aos colaboradores.

Gráfico 01 – Enquadramento por setor dos entrevistados



Fonte: Autora (2017).

Silva (2007) em seu estudo evidenciou a importância da administração dos empreendimentos hoteleiros ser voltadas às boas práticas ambientais, em seu estudo de caso na região sul do país ele apontou que empreendimentos com visão ambiental integrada à administração possuíam maior sucesso na diminuição de impactos ambientais gerados por essa atividade econômica.

A PNRS (2010) apresenta visões ainda muito delimitadas das necessidades do setor hoteleiro em relação ao gerenciamento de resíduos sólidos, em sua maioria são pontuadas proposições referentes a conscientização de consumo, não apenas de destinação final dos resíduos produzidos, que em sua maioria ainda abadam destinados aos aterros sanitários.

Relacionado às prioridades da PNRS, pesquisas sobre gestão ambiental em meios de hospedagem têm focado a necessidade de ações preventivas quanto aos resíduos sólidos, sobre tudo quanto a 'não geração' ou 'redução' destes resíduos (ZORPAS *et al.*, 2014).

Os 18 funcionários entrevistados possuem atuação na empresa em períodos referentes a 1 mês e 15 anos de trabalho. Dentre todos, foi unanime a falta de treinamento voltado à educação ambiental e nenhum dos funcionários atuantes recebeu qualificação voltada às boas práticas ambientais, tendo um entrevistado pontuado que fora instruído sobre como proceder no trabalho em

relação ao gerenciamento de resíduos sólidos, onde observou a proposta da necessidade em segregação de latas metálicas, plásticos e papel.

Todos os representantes da equipe de trabalhadores possuíam uma correta noção do que é a educação ambiental, demonstrando ainda certa insatisfação da falta de treinamentos neste quesito onde trabalham, o que se mostrou na dificuldade em pontuar de maneira clara o que seriam os resíduos sólidos.

As questões ambientais tornaram-se assunto em evidência no mundo inteiro, e na hotelaria isso não é diferente, existem hóspedes que procuram por hotéis que tenham algum programa ambiental, ou seja, estão conscientes de que o meio ambiente está pedindo por socorro e um dos grandes problemas na hotelaria, está relacionado aos resíduos sólidos, desde sua geração, manejo até o seu destino final (MEDANHA e CABRAL,2015).

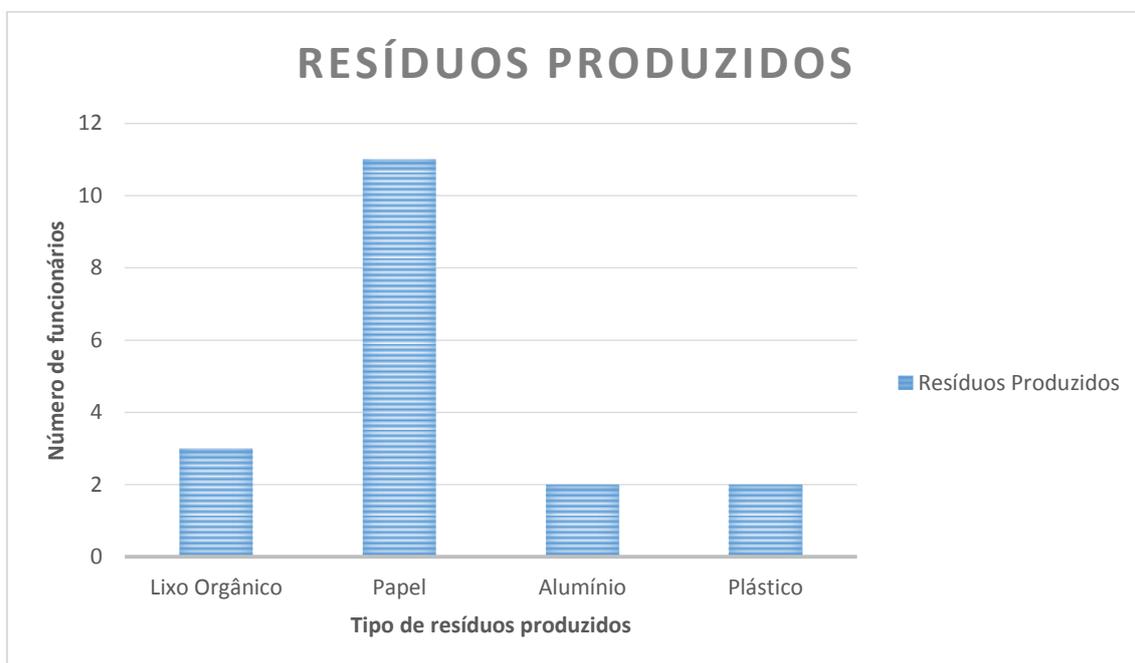
O novo cenário mundial comumente chamado de “*eco-friendly*” aponta dificuldades em se manter de empresas que não possuem uma ampla visão voltada às boas práticas ambientais, é cada vez mais comum os ditos “boicotes” às redes que se recusam a prestar um serviço com menores impactos ambientais.

Segundo Petkow (2005), as empresas optam por assumir posturas positivas em relação aos aspectos ambientais por inúmeros fatores, dentre eles a baixa nos custos, em relação a redução de consumo, alcançar vantagens competitivas sobre as similares do setor e atender as solicitações dos hóspedes.

A partir da importância de comprometer as empresas com o meio ambiente, a Organização de Padronização Internacional (ISO), iniciou em 1991 o desenvolvimento da Série ISO 14000. Conforme apontado por Medanha e Cabral (2015), empreendimentos com ISO possuem maior valorização por parte dos hóspedes e são priorizados em escolhas por hospedagem.

Quando analisada a produção de resíduos por setores do Hotel, foi possível observar que o resíduo mais produzido em todos os setores é o papel (Gráfico 02), que foi citado por 11 dos entrevistados como principal material de descarte produzido, seguidos pelo lixo orgânico produzidos na cozinha, alumínio e plástico.

Gráfico 02 – Tipos de resíduos produzidos



Fonte: Autora (2017)

Todo o papel produzido no hotel é destinado a coleta comum realizada pela prefeitura da cidade, não existe parceria para a destinação do material que muitas vezes é segregado pelos funcionários.

Entre os participantes da pesquisa, alguns apontaram a necessidade de um treinamento para diminuir e reaproveitar parte do papel descartado, que com uma política correta de educação ambiental poderia ser reduzido.

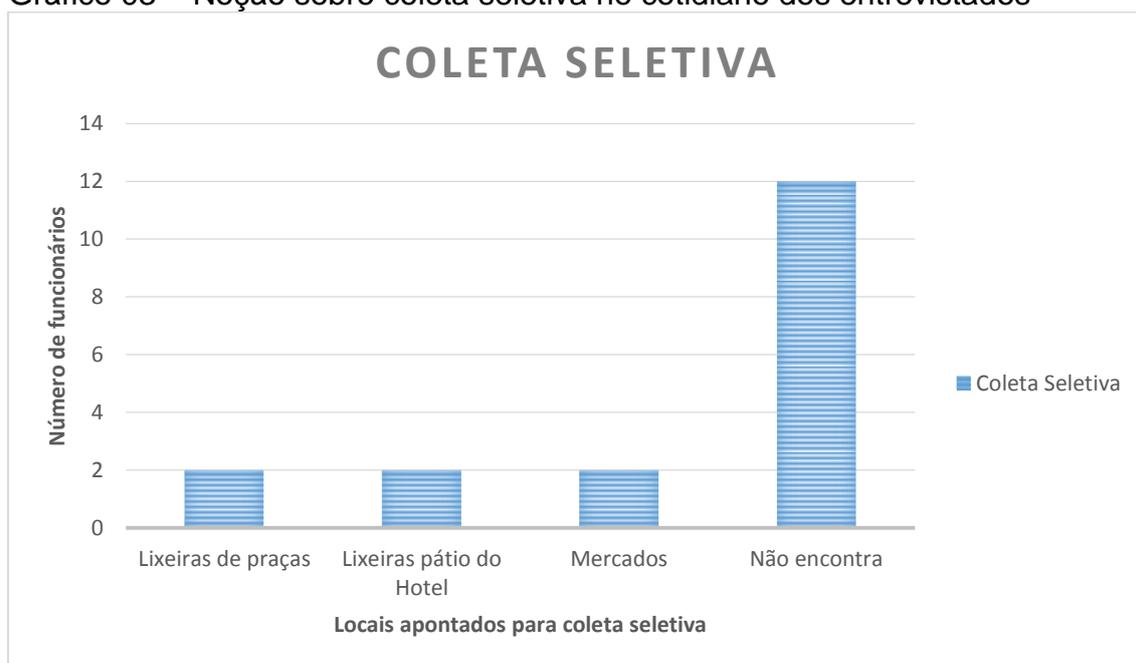
Existem várias formas para minimizar os impactos causados pelos resíduos sólidos, mas a principal forma é a redução na fonte geradora, depois na etapa reutilização o uso dos resíduos antes descartá-los e na etapa de reciclagem ser encaminhados para a usina de reciclagem, com todo o programa implantado os frutos é o benefício de minimizar o impacto e a conservação do meio ambiente (MEDANHA e CABRAL,2015).

De acordo com a Cetesb (2009), a incineração reduz o lixo 70% em volume e 80% em massa, aproximadamente; destrói materiais orgânicos, gerando gás carbônico (CO₂) e água; reduz os resíduos perigosos, como metais pesados, que poderão, posteriormente, ter a destinação adequada; produz poucos resíduos, que podem ser depositados em aterros e podem

ainda gerar energia, por meio do calor liberado na queima. Em se tratando de recuperação de resíduos, destacam-se a reciclagem e a compostagem. No caso da reciclagem os materiais, previamente separados, são divididos conforme a matéria-prima de fabricação. Além de reduzir o volume de resíduos, a reciclagem visa a reprocessar a matéria-prima utilizada, reduzindo a necessidade de exploração de recursos naturais e trazendo outros benefícios como a redução da poluição, economia de energia e de água (CUNHA; CAIXETA FILHO, 2002).

A maioria dos entrevistados (12) aponta que não possuem contato direto com a coleta seletiva de resíduos em seu dia a dia, que não conhecem nenhum local que ofereça este tipo de serviços em suas proximidades (Gráfico 03).

Gráfico 03 – Noção sobre coleta seletiva no cotidiano dos entrevistados



Importante salientar, que quatro dos entrevistados apontaram com “locais de coleta seletiva” os cestos para segregação de resíduos dispostos em praças e também no pátio do hotel, porém, estes são pontos de destinação com separação de resíduos, para uma efetiva coleta seletiva se faz necessário destinar aos locais corretos estes materiais, diferente do que ocorre na prática, que normalmente são recolhidos e encaminhados aos aterros sanitários da cidade.

A segregação dos resíduos sólidos dentro dos empreendimentos hoteleiros é um ponto importante para que estes resíduos gerados nestes estabelecimentos possam ser reciclados. Uma separação inicial, por exemplo, já na disposição dos resíduos pelos hóspedes ou no momento de arrumação dos quartos, torna o processo de reciclagem mais eficaz (Ricci, 2002).

Petkow (2005) aponta que a coleta seletiva começa na correta segregação e disposição dos resíduos e finda-se na destinação adequada destes materiais. Dispor em lixeiras comuns para recolhimento os resíduos já segregados é o mesmo que enterrar o lixo separado.

Na cidade de Cuiabá não há coleta seletiva de resíduos, para um eventual aproveitamento de todo o material segregado, é necessário que moradores e empreendimentos entrem em contato com ONGs, cooperativas e grupos de reciclagem para acertar uma possível entrega do material recolhido e previamente segregado.

Conforme apontado na pesquisa, o Hotel em estudo possui parceria com catadores de latinhas, estes recolhem todas as latas de alumínio produzidas e previamente separadas no hotel, ainda possuem um sistema de reaproveitamento de óleo de cozinha usado para a produção de produtos de limpeza utilizados no próprio estabelecimento. Todo o restante dos resíduos produzidos, mesmo os separados em alguns setores, são encaminhados para o aterro sanitário de Cuiabá.

De acordo com Dias (2008), a responsabilidade empresarial com o meio ambiente é uma estratégia pensada para orientar as ações da empresa em consonância com as necessidades sociais e ambientais, onde o envolvimento deve ser duradouro para que ação seja efetivamente positiva.

A falta de um Plano de Gerenciamento de Resíduos depõe contra toda e qualquer política de sustentabilidade ou educação que a empresa possa se associar, a delimitação e estruturação das ações serão necessárias para uma melhor empregabilidade dos manejos que buscam diminuir os impactos ambientais gerados pela atividade.

Os entrevistados propuseram diversas ações que poderiam ser realizadas pela empresa no intuito de deixar mais sustentável o gerenciamento de resíduos no hotel.

Os funcionários do setor administrativo apontaram um problema muito comum no setor, as impressões desnecessárias. Esta prática aumenta o custo de funcionamento e ainda aumenta, e muito, a quantidade de resíduos de papel produzidos no hotel, se existissem maiores incentivos para coibir as impressões desnecessárias, muito do material desperdiçado poderia ser evitado.

No mesmo setor, ainda foi apontada a importância no reforço à separação adequada de resíduos, onde deveriam ser colocados mais lixeiras voltadas a coleta seletiva, bem como ações de educação ambiental que estimulassem os funcionários do setor a realizar suas funções com menores impactos ao meio ambiente.

Fora apontado que o consumo de lâmpadas e pilhas no estabelecimento é muito elevado, que a empresa poderia fomentar entre a equipe a separação deste material, que posteriormente poderia ser direcionado aos postos de coleta adequados, diminuindo assim o risco de contaminação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O correto gerenciamento de resíduos é uma necessidade real à qualquer empreendimento, não sendo diferente no setor hoteleiro. As políticas voltadas às boas práticas ambientais devem ser inclusivas e específicas para os diversos setores da hotelaria, contemplando funcionários e hóspedes.

Mato Grosso, mesmo com algumas legislações específicas, ainda caminha a passos pequenos em se tratando de gerenciamento de resíduos sólidos, as políticas aplicadas são ainda pouco exigentes em alguns dos setores, à exemplo o hoteleiro.

O hotel objeto deste estudo não possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos, seus funcionários não recebem treinamentos periódicos voltados à educação ambiental e a coleta seletiva é feita de maneira precária, sendo reaproveitados apenas uma parte dos resíduos gerados no local.

Foi possível observar entre os entrevistados que estes possuem certa consciência quanto a necessidade de reduzir, reutilizar e reciclar os resíduos produzidos, apontando inclusive sugestões para otimizar essa coleta no hotel, percebe-se que faltam treinamentos para aprimorar os conhecimentos e desejos expostos pelo grupo.

É necessário que o hotel invista em uma política voltada as boas práticas ambientais, aprimorando algumas ações já existentes, promovendo treinamentos em educação ambiental e estruturando um plano de ação que envolva funcionários e hóspedes para boas práticas em gerenciamento de resíduos.

O presente estudo foi primordial para o entendimento da aplicabilidade do curso de Gestão Ambientais em ambientes de trabalho e , de entender na prática a importância da educação ambiental e de uma gestão sustentável em empreendimentos de hotelaria.

6.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANDRADE, J. V. de. (2002). **Turismo – Fundamentos e Dimensões**. 6ª edição. São Paulo: Ática.

ABNT. NBR ISO 14001: **Sistemas de gestão ambiental – especificação e diretrizes para uso**, outubro/1996.

ABRELPE. (2016). **Panorama dos resíduos sólidos no Brasil, ano 2016**. Disponível em: <http://www.abrelpe.org.br/Panorama/panorama2016.pdf> . Acesso em: 12/09/2017.

BLANCO, Luiz Alonso de Oliveira. (2008). **Estudo sobre a gestão de resíduos sólidos nos Hotéis Dall'Onder e Novotel**. Dissertação Mestrado em Gestão Tecnológica. Novo Hamburgo.

BENI, M. C. (1998). **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac.

BRASIL. (2006). **Meios de Hospedagem – Estrutura de Consumo e Impactos na Economia**. Disponível em: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/pdf/outros_estudos/economia_d_o_turismo/Relatorio_Executivo__Meios_de_Hospedagem_Estrutura_de_Consumo_e_Impactos_na_Economia.pdf . Acesso em: 05/08/2017.

CARVALHO, N. V. (2000). **Turismo e hotelaria: desenvolvendo e economia**. São Paulo: Atlas.

CASTELLI, G. (2001). **Administração Hoteleira**. 9 ed. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2001.

DE CONTO, Suzana M. et al. (2004). **Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem**. Florianópolis, Bookmann.

FILHO, A. R.A. (2011). **Sistema de Gestão Ambiental como estratégia empresarial no ramo hoteleiro**. Revista Produção Online. ABEPRO. Disponível em: <https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/110/152> . Acesso em: 12/09/2017.

FREITAS (H.), e MOSCAROLA (J.). (2002) **Dinâmica do processo de coleta e análise de dados via web**. CIBRAPEQ - Congresso Internacional de Pesquisa Qualitativa, 24 a 27 de março, Taubaté/SP.

GIRONDI, G. (2005), **Ecoturismo e sistemas de gestão ambiental: medidas corretivas estão sendo tomadas nos hotéis ecológicos da Serra do Japi/ SP**. Caderno Virtual de Turismo. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/1154/115416149005/>. Acesso em: 12 de Julho 2017.

GRIPP, W. G.(2004). **Gerenciamento de resíduos sólidos municipais e os sistemas complexos: a busca da sustentabilidade e a proposta de cobrança da coleta em Santo André-SP**. Tese (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental). Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo.

NAIME, R.(2004). **Percepção ambiental e diretrizes para compreender a questão do meio ambiente**. Novo Hamburgo: Feevale.

PEREIRA, F. F.; COUTINHO, H. R. M. (2007). **Hotelaria: da era antiga aos dias atuais**. Revista Eletrônica Abore - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Edição 03/2007 Disponível em: http://www.revistas.uea.edu.br/old/abore/artigos/artigos_3/Francisca%20Felix%20Pereira.pdf. Acesso em: 12 JUN. 2017.

PETKOW. M. (2005). **Ecoeficiência e o desenvolvimento sustentável - um estudo de caso em um hotel certificado pela ISO 14001**. XX Encontro Nac. de Eng. de Produção - Porto Alegre, RS.

PETROCCHI, M. (2003). **Agências de turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura.

RICCI, R. (2002).**Hotel: gestão competitiva no século XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicado à hotelaria**.Rio de Janeiro: Qualitymark,

SAAB, W. G. L.; DAEMON, I. G. (2001). **O segmento hoteleiro no Brasil**. BNDES Setorial. Rio de Janeiro, n. 13, p. 127-156, mar.

SANTOS, E. A. (2007).**As percepções sobre Gestão Ambiental dos Trabalhadores em um hotel metropolitano de luxo de Goiás**. Disponível em: http://www.abrapso.org.br/siteprincipal/anexos/AnaisXIVENA/conteudo/pdf/trab_completo_244.pdf. Acesso em: 12 de Julho 2017.

SILVA-FILHO, J. C.; CARMO, S. C.; SILVA, I. C.; SOARES, L. A.; SOUSA, G. A.; RUGER, T. (2008). **Condições para um hotel de emissão Zero**. Disponível em: <http://www.cadernosets.inhumas.ifg.edu.br/index.php/cadernosets/article/view/103>. Acesso em: 12 de Julho de 2017.

YIN, R. K. (2001). **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.

VIERA, E. (2004). **Desperdício na Hotelaria: soluções para evitar**. Caxias do sul: EDUCS.

APÊNDICE 01



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE MATO GROSSO CAMPUS CUIABÁ – BELA VISTA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), em uma pesquisa. Após ser informado (a), e no caso de aceitar, assine este documento, que ficará disponibilizado para futuras conferências junto ao pesquisador.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Tema do Projeto: Percepção sobre a geração de Resíduos sólidos no Amazon Plaza Hotel

Pesquisadores Responsáveis: Estela Marques

Objetivos da Pesquisa: Diminuir a quantidade de resíduos gerados

O benefício desta pesquisa: Despertar a percepção e a conscientização ambiental dos funcionários do hotel Amazon

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____, portador (a) do RG n° _____, concordo em participar da pesquisa “**título da pesquisa**”, como sujeito. Compreendo que terei garantia de confidencialidade, ou seja, que apenas os dados consolidados serão divulgados na pesquisa. Entendo ainda, que tenho direito a receber informações adicionais sobre o estudo a qualquer momento, mantendo contato com o pesquisador principal. Também fui comunicado, que a minha participação é voluntária e que se eu preferir não participar ou deixar de participar deste estudo a qualquer momento, isso não me acarretará nenhuma penalidade. Entendo tudo o que me foi explicado sobre o estudo a que se refere esse documento e concordo em participar do mesmo, por declarar aceito, assino no verso deste termo.

Assinatura do participante: _____

Assinatura dos pesquisadores: _____

Cuiabá – MT, _____ de setembro de 2017.

APÊNDICE 02



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE MATO GROSSO CAMPUS CUIABÁ – BELA VISTA

Questionário

1. Qual setor você trabalha?

2. Quanto tempo você exerce essa função?

3. O que é educação ambiental para você?

4. O que você entende por resíduos sólidos?

5. Recebeu algum treinamento referente a educação ambiental para execução do seu trabalho? Justifique.

6. Existe uma política voltada a reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos produzidos no hotel? Comente.

7. No seu setor qual resíduo sólido é mais produzido _____

8. Existe coleta seletiva para resíduos produzidos no hotel? Justifique

9. Sabe a destinação dos resíduos sólidos produzidos no hotel? Comente.

10. Onde você encontra coleta seletiva no seu dia a dia?

11. Você separa resíduos sólidos na sua casa? Comente.

12. Faça SUGESTÕES para diminuir e/ou gerenciar os resíduos sólidos dentro do hotel.

APÊNDICE 03



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE MATO GROSSO CAMPUS CUIABÁ – BELA VISTA

SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA E USO DO NOME DA EMPRESA

Cuiabá, 28 de Outubro 2017

Eu, Estela de Souza Marques, estudante do curso de Tecnologia em Gestão Ambiental, ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT), Campus Cuiabá – Bela Vista, e responsável principal pelo Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado "*Percepção sobre a geração de resíduos sólidos no Amazon Plaza Hotel em Cuiabá*", com orientação da professora Ma. Clarissa Moesch Welter, venho pelo presente, solicitar autorização de Ademir Alves Pereira, gerente do Amazon Plaza Hotel, para realização da pesquisa com os colaboradores do hotel e a autorização do uso do nome da empresa no Trabalho.

Contando com a autorização, colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento.

Estela de Souza Marques

Ciente e autorizo os pedidos:

Ademir Alves Pereira
Gerente
Hotel Amazon