

Avaliação da gestão ambiental no setor hoteleiro: um estudo nos hotéis do extremo norte brasileiro

Rosangela Sarmiento Silva¹
Roberto Vidal de Souza²
Marcilene Feitosa Araújo³
Raquel da Silva Pereira⁴
Flávio Eurico Ferreira de Barros⁵

Resumo

A pesquisa apresentada neste artigo objetivou verificar o gerenciamento ambiental nos hotéis do Município de Boa Vista - RR. Procedeu-se à fundamentação teórica para embasar a pesquisa exploratória, a qual foi aprofundada com pesquisa de campo, que utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado, aplicado junto aos gestores e proprietários dos 12 hotéis existentes na referida região. Mediante tratamento estatístico e análise dos resultados, observou-se, na maioria dos hotéis que não há uma preocupação por parte dos gestores e funcionários no que diz respeito à gestão ambiental. A falta de qualificação dos recursos humanos acerca da educação ambiental e a gestão de resíduos sólidos gerados em hotéis apontam para a carência de informações que possibilitem atitudes mais assertivas, o que contribuiria em muito para o desenvolvimento regional sustentável.

Palavras-chave: Gestão Ambiental, Resíduos Sólidos, hotéis.

Abstract

The research presented in this article aimed at assessing the environmental management in hotels in the city of Boa Vista - RR. Proceeded to the theoretical foundation to support exploratory research, which was further enhanced with field research, which used as an instrument of data collection a structured questionnaire, applied with the managers and owners of 12 hotels existing in that region. By statistical treatment and analysis of results was observed in most hotels there is a concern on the part of managers and employees with regard to environmental management. The lack of qualified human resources about environmental education and management of solid waste generated in hotels point to the lack of information allowing more assertive attitudes, which contribute greatly to sustainable regional development.

Key-words: Environmental Management, Solid Waste, Hotels.

¹ Doutoranda em Administração – USCS (Universidade Municipal de São Caetano do Sul).
rosangelasarmiento13@bol.com.br

² Mestre em Administração – USCS (Universidade Municipal de São Caetano do Sul). vidal9804@hotmail.com

³ Doutoranda em Administração – SURB (Universidade Regional de Blumenau). marcyfeitosa@hotmail.com

⁴ Doutora em Ciências Sociais – PUC-SP (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo).
raquelpereira@uscs.edu.br

⁵ Mestre em Administração USCS (Universidade Municipal de São Caetano do Sul).
barrosfef@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Considerando que dois terços da população do planeta vivem em áreas urbanas (STERN, 2007), a preocupação com a disposição final de resíduos cresce na medida em que se observam os altos níveis de consumo e de descarte na sociedade contemporânea. Dentre os problemas gerados pela concentração populacional nos centros urbanos, encontram-se a questão sobre a educação ambiental por parte dos funcionários a respeito do descarte e a destinação dos resíduos sólidos, motivos que geraram o seguinte problema de pesquisa: Que ações os hotéis da cidade de Boa Vista/RR, realizam para a gestão ambiental?

Por força legal, 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). No município de Boa Vista/RR, capital do estado de Roraima, não há, entretanto, coleta seletiva, o que justifica este estudo.

Um dos segmentos que gera muitos resíduos é o hoteleiro, foco de estudo desta pesquisa. O setor hoteleiro, especialmente nas grandes redes, tem adotado estratégias para a gestão ambiental. Rodríguez-Antón *et al.*, (2011) ao estudarem 294 hotéis na Espanha, localizados em diversas regiões geográficas, encontraram nesses empreendimentos diferenças na implementação de estratégias e sistemas de gestão ambientais, verificando que os de grande porte são os que mais realizam ações em favor do meio ambiente, encontrando, porém, iniciativas em hotéis de pequeno porte também.

Conforme Rivera (2002), hotéis de grande porte cobram preços mais elevados quando adotam sistemas de gestão ambiental. Ao mesmo tempo em que reduzem custos, ampliam as margens de ganho cobrando mais por serviços ambientais, em um posicionamento estrategicamente interessante.

Em contraponto, observa-se lacuna a ser investigada quando se desloca o olhar para hotéis de pequeno porte, os quais parecem, de forma geral, não ter se envolvido com essa temática (PEREIRA *et al.*, 2009). Assim, optou-se por fazer um estudo com os hotéis do município de Boa Vista/RR.

O debate acerca da gestão ambiental explicita a interdependência de fatores sociais e econômicos no intuito de utilizar de maneira racional os recursos naturais. Ao se eleger como foco de investigação o tema da gestão ambiental nos hotéis situados no Município de Boa Vista/RR, foi necessário efetuar uma pesquisa junto aos gerentes/proprietários de cada hotel

no intuito de verificar se há uma gestão para a disposição ou tratamento de resíduos sólidos, desta forma, foi possível identificar a questão da educação ambiental por parte dos colaboradores.

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). O Ministério do Turismo (2011) classifica os hotéis por meio de estrelas, critério reconhecido pela Associação Brasileira de Indústrias de Hospedagem (ABIH). As estrelas indicam a quantidade e qualidade dos serviços prestados por um empreendimento hoteleiro. Os hotéis, entretanto, não são obrigados a obter essa classificação, que é de adesão é voluntária.

Este trabalho se justifica na medida em que o volume de resíduos é bastante elevado em regiões urbanas, configurando-se em um sério problema de saúde pública haja vista a contaminação que podem ocasionar e a falta de espaço para sua disposição e/ou tratamento. Optou-se por estudar os hotéis, por serem empreendimentos que geram elevado volume de resíduos sólidos.

A cidade de Boa Vista, única Capital brasileira localizada totalmente no hemisfério Norte, com uma população estimada pelo IBGE (2011) de 290.741 habitantes, destaca-se como a mais populosa e sede do governo do Estado de Roraima. (FREITAS, 2001; PORTAL-RR, 2012). A economia do município baseia-se no Setor Terciário, composto pelos serviços, visto que a mão de obra está predominantemente empregada no setor público e em seguida no comércio (NASCIMENTO, 2010).

Este artigo está dividido em cinco seções, sendo esta, a introdução, fundamentação teórica, aspectos metodológicos e análise dos dados obtidos. Na quinta seção são apresentadas as considerações finais contendo, também sugestões para trabalhos futuros, seguidas das referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica apresentada permitiu o embasamento conceitual sobre Educação Ambiental, Política Nacional de Resíduos Sólidos e o Sistema de gerenciamento dos Resíduos Sólidos, haja vista a recente legislação nacional, de 2010.

2.1 Educação Ambiental

A crescente preocupação com o meio ambiente não é novidade para organizações ou consumidores em qualquer parte do mundo e, este fato fez com que muitas empresas reduzissem suas resistências a mudanças e conflitos com os ambientalistas para começar a observar as questões ambientais e como estas poderiam fazer parte de suas estratégias de negócios (PAVONI *et al*, 2006). Assim, Maimon, (1996, p.72) diz que a gestão ambiental é “o conjunto de procedimentos para gerir ou administrar uma organização, de forma a obter o melhor relacionamento com o meio ambiente”.

O termo meio ambiente tem ganhado destaque e vem sendo veiculado em âmbitos diversificados como: nos meios de comunicação, na produção científica e pedagógica, em iniciativas públicas, privadas ou do denominado terceiro setor e, mesmo, nas discussões informais entre as pessoas, considerando danos a que o planeta esteja sendo submetido (GIESTA, 2008). Com isso, surgiu o papel da educação ambiental no intuito de desenvolver novos hábitos e valores no ser humano quanto à natureza. A intenção da educação ambiental nas organizações é promover o conhecimento referente a questões como o consumo inteligente dos recursos naturais, condições mais seguras no aspecto ambiental para os funcionários, redução de infrações ambientais, orientação e destino adequado aos rejeitos resultantes dos processos industriais e, conseqüentemente, uma produção mais limpa (PAVONI *et al*, 2006). A educação ambiental está diretamente ligada à educação para a cidadania a qual objetiva estimular a mudança de comportamentos, atitudes e valores individuais e coletivos, principalmente em relação à forma de consumo da sociedade (JACOBI, 2005). Outras definições podem ser dadas a respeito da educação ambiental, conforme ilustrado do Quadro 1.

Quadro 1: Fontes e conceitos sobre a Educação Ambiental

FONTES	CONCEITO
<p>Conferência Intergovernamental de Tbilisi (1977). Por meio desta conferência foi estabelecida uma sólida base conceitual e metodológica no Campo da Educação Ambiental.</p>	<p>A Educação Ambiental deve desempenhar a função capital no sentido de criar consciência dos problemas que afetam o meio ambiente e os desafios a ele associados, desenvolve as habilidades necessárias, para tratar os desafios e fomentar atitudes, motivações e comprometimentos e agir de forma responsável. (UNESCO).</p>
<p>Art. 1º da Lei nº 9.795 de abril de 1999 Lei nº 9.795/99 estabelece a Política Nacional de Educação Ambiental no Brasil.</p>	<p>Entende-se por Educação Ambiental os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade.</p>
<p>Rio 1992 Agenda 21- plano de ação para ser adotado global, nacional e localmente, organizações do sistema das Nações Unidas, governos e pela sociedade civil, em todas as áreas em que a ação humana impacta o meio ambiente.</p>	<p>A Educação Ambiental se caracteriza por incorporar as dimensões sócio econômica, política, cultural e histórica, devendo considerar as condições e estágios de cada país, região e comunidade, sob uma perspectiva histórica. Educação Ambiental deve permitir a compreensão da natureza complexa do meio ambiente e interpretar a interdependência entre os diversos elementos que a formam, com vistas a utilizar racionalmente os recursos do meio na satisfação material e espiritual da sociedade, no presente e no futuro.</p>
<p>CONAMA Conselho Nacional de Meio Ambiente</p>	<p>Um processo de formação e informação orientado para o desenvolvimento da consciência crítica sobre as questões ambientais, e de atividades que levem à participação das comunidades na preservação do equilíbrio ambiental.</p>
<p>Rio + 20 Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável</p>	<p>A Educação ambiental deve permear todos os campos do conhecimento. A escola é um espaço privilegiado de reflexão e formação de pensamentos críticos. Por meio da escola é possível conscientizar os alunos sobre a questão ambiental, ou seja, o respeito ao meio ambiente.</p>

Fonte: Adaptado de Giesta (2009)

Verifica-se no Quadro 1, que a educação ambiental vem sendo discutida desde da década de setenta, mas a valorização pelo meio ambiente se tornou mais forte no Brasil, a partir da década de noventa, com o advento da globalização, onde a Constituição Federal de 1988 criou o capítulo VI art. 255 no qual trata a educação ambiental como obrigatória (GIESTA, 2009).

2.2 Política Nacional de Resíduos Sólidos

Os resíduos sólidos, até então conhecidos como lixo, são resultantes diretos das atividades humanas. Com o aumento da população mundial, principalmente nos grandes centros urbanos, observa-se que a quantidade destes resíduos aumenta, gerando problemas ao

meio ambiente e à saúde pública (PHILIPPI JR., 2005). Segundo a NBR 10004:2004, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), os resíduos sólidos são:

Resíduos nos estados sólido e semi-sólido, que resultam de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição. Ficam incluídos nesta definição os lodos provenientes de sistemas de tratamento de água, aqueles gerados em equipamentos e instalações de controle de poluição, bem como determinados líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou corpos de água, ou exijam para isso soluções técnica e economicamente inviáveis, em face à melhor tecnologia disponível (ABNT, 2004, p.1).

Existem algumas classificações para os resíduos sólidos, de acordo com as suas características. A ABNT, na NBR 10004:04, classifica os resíduos separados em três classes de periculosidade, conforme Quadro 2:

Quadro 2: Classificação dos resíduos sólidos

Classes dos Resíduos	Periculosidade
Classe I Perigosos	Podem causar riscos à saúde humana, ou trazer risco ao meio ambiente, caso não sejam gerenciados da forma correta, tendo em vista que apresentam agentes químicos, físico-químicos e biológicos em sua composição.
Classe II Resíduos Não Inertes	Possuem características que propiciam a biodegradação, solubilidade em água ou combustão.
Classe III Resíduos Inertes	Quando submetidos à contatos dinâmicos e estáticos com água destilada ou desionizada, não apresentem solubilização de nenhum de seus componentes, de forma a alterar o padrão de potabilidade da água, excetuando aspecto, cor, turbidez, dureza e sabor.

Fonte: ABNT/NBR 10004:2004

Além das classes apresentadas no Quadro 2, os resíduos sólidos também podem ser classificados por tipo de resíduos e origem, de acordo com a Lei Estadual do Estado de Roraima nº 416/2004 (RORAIMA, 2004), consoante com a Lei Federal nº 12.305/2010 (BRASIL, 2010), que estabelece que em cada Estado e Município têm que haver uma política de gestão de resíduos sólidos, conforme Quadro 3.

Quadro 3: Tipos e origens de resíduos sólidos

Tipos de Resíduos	Origem
Resíduos Urbanos	Provenientes de residências, estabelecimentos comerciais e de varrição e poda.
Resíduos Industriais	De atividades de pesquisa e de transformação de matérias-primas e substâncias em novos produtos, bem como os provenientes das atividades de mineração e extração, de montagem e manipulação de produtos acabados, inclusive resíduos provenientes de Estações de Tratamento de Água -ETAs e Estações de Tratamento de Esgotos – ETEs.
Resíduos de Serviços de Saúde	De qualquer unidade que execute atividades de natureza médico-assistencial humana ou animal; os provenientes de centros de pesquisa, desenvolvimento ou experimentação na área de farmacologia e saúde.
Resíduos de Atividades Rurais	Da atividade agropecuária e seus insumos.
Resíduos de Portos, Aeroportos, Terminais Rodoviários, e Ferroviários, Postos de Fronteira e Estruturas Similares.	Resíduos sólidos de qualquer natureza provenientes de embarcação, aeronave ou meios de transporte terrestre, incluindo os produzidos nas atividades de operação e manutenção.
Resíduos de Construção Civil	De construções, reformas, reparos e demolições de obras de construção civil, e os resultantes da preparação e da escavação de terrenos.

Fonte: Adaptado da Lei nº 416/2004.

Com relação aos serviços de coleta, a classificação é feita de acordo com a natureza física do resíduo. Segundo Cruseiro (2012), eles podem ser divididos em:

- **Resíduos úmidos:** restos de alimentos, aparas e podas de jardins e árvores, embalagens sujas, guardanapos e papel higiênico;
- **Resíduos secos:** embalagens em geral, plásticos, metais, vidros e papéis.

O autor afirma que em se tratando das empresas e serviços de reciclagem, a separação é feita de acordo com a composição química dos materiais, sendo divididos em:

- **Resíduos orgânicos:** proveniente das atividades humanas, de origem animal ou vegetal, sendo facilmente degradados pela natureza, podendo ser reaproveitados por meio de compostagem;
- **Resíduos inorgânicos:** resultam de produtos industrializados e por serem de difícil decomposição pela natureza, alguns podem ser reciclados pelo homem e outros não, em função da natureza da destinação a que são submetidos.

A partir dessas definições e classificações, criou-se a Figura 1, que integra as informações sobre os resíduos.

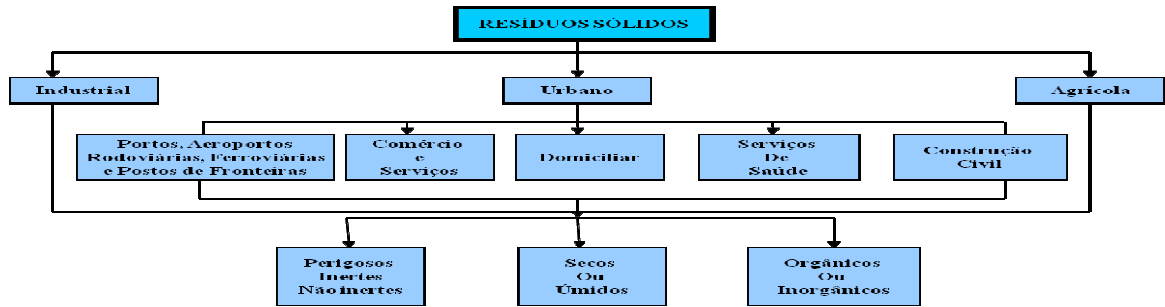


Figura 1: Sistema de Gestão de Resíduos
 Fonte: Gripp (2004), adaptado pelos autores.

Observando-se a Figura 1 pode-se compreender a articulação entre os diversos tipos de classificação supracitados, que ressalta a complexidade e a importância da correta segregação, coleta seletiva, destinação e disposição.

2.3 Sistema de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Swarbrooke (2000, p. 10) afirma que organizações “estão procurando, cada vez mais, tornar suas atividades ambientalmente sustentáveis mediante medidas de redução de poluição e de refugo; iniciativas de conservação de energia; uso de materiais recicláveis; e procedimentos aperfeiçoados de recrutamento e treinamento”.

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).

A Figura 2 ilustra o fluxo de responsabilidades em relação ao ciclo do sistema de gerenciamento de resíduos.

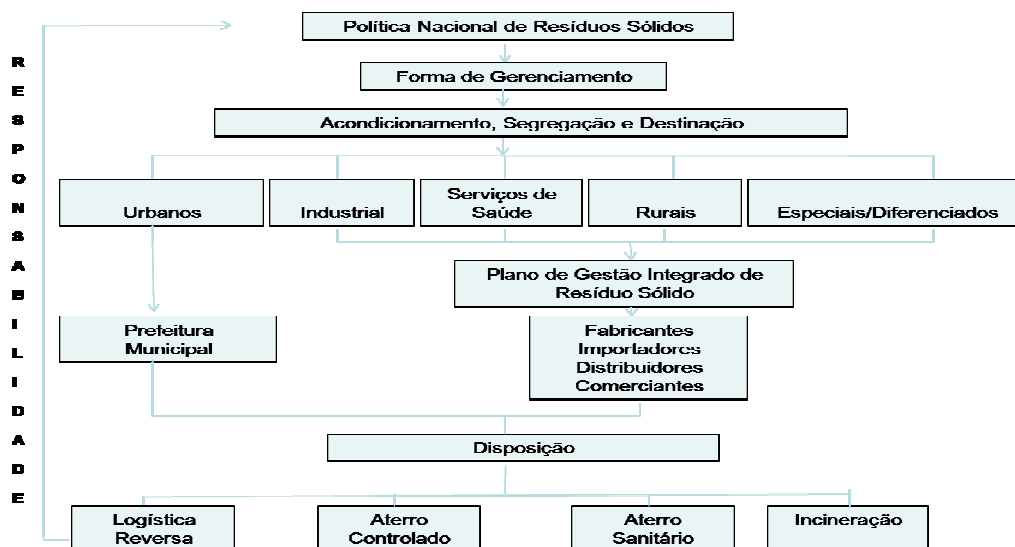


Figura 2: Ciclo do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos

Fonte: Adaptado da Lei 12.305 da PNRS.

Observa-se na Figura 2 que o gerenciamento de resíduos sólidos depende dos agentes envolvidos no processo (*stakeholders*), onde cada um tem suas responsabilidades em relação aos resíduos. Os resíduos perigosos, por sua característica de poder causar danos à saúde humana e ao meio ambiente, devem ser separados dos demais e ter destinação diferenciada, pois contém agentes químicos, físico-químicos e biológicos em sua composição (NBR 10004/04).

Os resíduos sólidos urbanos (separados ou não pelos *stakeholders*) são coletados pelo serviço público municipal ou empresas particulares, quando for o caso. Quando segregados, os resíduos podem ter dois destinos: a reciclagem ou destinação a aterro sanitário, ou ao processamento de incineração.

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).

Na compostagem, método que utiliza a decomposição de resíduos orgânicos, forma-se uma mistura com terra e outros componentes para que se obtenha um composto orgânico denominado húmus, utilizado na agricultura para a fertilização do solo.

A destinação final dos resíduos sólidos, sejam eles reciclados ou processados, pode ser feita de diversas formas, conforme a Lei 12.305/2010 (BRASIL, 2010):

a) Aterro controlado: é o local onde o resíduo, depois de depositado, recebe uma cobertura de solo ou material inerte, de acordo com a norma NBR 8849/85. Mesmo que haja a preocupação em compactá-lo, a destinação acaba sendo similar a do aterro comum, acarretando na poluição do solo, do ar e da água;

b) Aterro sanitário: neste local os resíduos são depositados e compactados, sendo posteriormente cobertos com argila e materiais inertes. São resultado de projetos de engenharia, que obedecem aos critérios constantes das NBR 8419/92 e NBR 13896/97, apresentando monitoramento e controle dos resíduos depositados, com impermeabilização do fundo do terreno, sistema de drenagem de chorume e gases, além do controle dos corpos d'água do entorno.

c) Aterro industrial: é destinado ao depósito dos resíduos industriais, principalmente os resíduos perigosos, Classe I, de acordo com as NBR 8418/83 e NBR 10157/87, consistindo na técnica de confinar os resíduos industriais na menor área e volume possíveis, cobrindo-os com uma camada de material inerte na conclusão de cada jornada de trabalho ou intervalos menores.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Gil (2008), a metodologia da pesquisa pode ser entendida como a maneira com que o estudo é realizado, acompanhado da descrição dos fundamentos metodológicos que a embasaram. Considerando a natureza metodológica, esta pesquisa é caracterizada como exploratória, por possibilitar aos pesquisadores uma maior familiaridade com o assunto.

A pesquisa de campo consistiu em uma *survey* de corte-transversal (PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993; FOWLER, 2002; SOUSA; VOSS, 2008). O questionário estruturado foi composto por duas seções. A primeira seção retrata a caracterização dos hotéis e dos respondentes, contendo as seguintes abordagens: a) Caracterização dos hotéis quanto: ao tempo de existência, número de leitos, número de quartos, número de empregados e o porte do mesmo; b) Classificação do Ministério do

Turismo (número de estrelas) e se possui certificação pelas normas ISO 9000; ISO 14000; OHSAS; SA 8000; AA 1000; dentre outras; c) Caracterização dos respondentes: idade, cargo atual, tempo no cargo, tempo na empresa, gênero e grau de instrução; d) Serviços de Restaurante e os serviços oferecidos: Somente café da manhã, café e almoço, café e jantar, café, almoço e jantar; somente almoço e jantar. A segunda seção refere-se às perguntas relacionadas à: políticas de gestão de resíduos sólidos e sobre a educação ambiental.

O Quadro 4 mostra as perguntas do questionário agrupadas por assunto, onde o mesmo foi embasado no artigo de (PEREIRA, *et al.*, 2009). Ressalta-se que para os respondentes, as assertivas foram misturadas e estavam acompanhadas de escala do tipo Likert de 7 pontos.

Quadro 4: Agrupamento das questões da segunda seção por assunto:

Assunto	Assertivas
Gestão de Resíduos Sólidos	O hotel possui sistema de separação de lixo (coleta seletiva) pelos corredores, recepção e demais áreas comuns
	O hotel possui sistema de separação de lixo (coleta seletiva) no restaurante
	O hotel possui sistema de separação de lixo (coleta seletiva) nos quartos
	O hotel faz transporte do lixo reciclável para outro local
	Na rua em que está localizado o hotel há coleta seletiva de lixo pela prefeitura
	A sustentabilidade é ferramenta para atrair mais hóspedes e ter mais lucro
	O hotel reutiliza o papel usado para rascunho
	O hotel tem parceria com associações de reciclagem
	O hotel se beneficia com a reciclagem do lixo
	O hotel dá algum tratamento para o óleo de cozinha usado
	O hotel destina as lâmpadas fluorescentes queimadas para o lixo
	O hotel utiliza algum tipo de material reciclado
	O hotel dá destino específico para pilhas e baterias usadas
	O hotel descarta equipamentos eletrônicos quebrados no lixo
Educação Ambiental	O hotel possui uma política definida de sustentabilidade
	Há alguma dificuldade dos hóspedes e funcionários para separar os lixos
	O maior empecilho à implantação de política de sustentabilidade é a falta de educação formal das pessoas (hóspedes e funcionários)
	O hotel realiza treinamento dos funcionários para a sustentabilidade
	O hotel realiza conscientização dos hóspedes para a sustentabilidade
	Os funcionários não colaboram com a gestão ambiental no hotel
	É preciso criar consciência de sustentabilidade entre os funcionários e os hóspedes
	Os hóspedes não se importam com a questão da sustentabilidade
	No hotel pouco valor é dado pela administração superior à sustentabilidade
	O hotel ofereceu curso ou palestra de sustentabilidade para os funcionários
	Quando se separa o lixo no hotel, no final acaba se juntando tudo para jogar fora
	A sustentabilidade ambiental é uma jogada de marketing
Em termos de sustentabilidade, a teoria na prática é outra, ou seja, a prática não segue o discurso	

Fonte: Adaptado de Pereira, *et al.* (2009).

Para que se pudessem identificar quantos e quais são os hotéis em Boa Vista/RR, pesquisou-se o Departamento de Turismo de Roraima que por sua vez é um órgão da SEPLAN (Secretaria de Planejamento do Estado de Roraima), no qual foi identificada a totalidade hotéis no Município de Boa Vista/RR (SEPLAN-RR, 2010). A pesquisa de campo, incluindo as entrevistas com observações feitas no momento de aplicação do questionário, ocorreu entre os meses de dezembro de 2011 e janeiro de 2012. A pesquisa é considerada CENSITÁRIA em virtude de se ter pesquisado a totalidade dos hotéis do Município (SOUSA; VOSS, 2008). Desta forma o presente artigo analisou as variáveis de resíduos sólidos e a questão da educação ambiental por parte dos funcionários desses hotéis, no intuito de verificar se a sustentabilidade está inserida nas estratégias e que ações os hotéis da Cidade de Boa Vista-RR realizam para a gestão ambiental.

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Após a coleta, os dados foram digitados e tabulados em planilha Excel. Com o auxílio das ferramentas do software, algumas análises de estatística descritiva foram realizadas.

4.1 Caracterização dos Respondentes

Os gestores participantes da pesquisa encontram-se na faixa etária entre 27 e 61 anos de idade; sendo quatro mulheres e oito homens. Ressalta-se que três dos respondentes são proprietários; oito possuem cargos de nível de gerencial e um de Assistente Financeiro.

Quanto ao tempo em que os respondentes ocupam tais cargos, obteve-se uma variação entre oito meses e 24 anos. Os dados sobre o nível de escolaridade dos pesquisados mostram que quatro possuem nível superior; sete possuem ensino médio completo e um tem ensino fundamental completo e nenhum possui pós-graduação, conforme Quadro 5.

Quadro 5: Caracterização dos respondentes

Hotel	Idade	Cargo atual	Tempo no cargo	Tempo na empresa	Gênero	Grau de Instrução
1	45	Gerente Financeiro	12 anos	12 anos	M	Superior
2	32	Controller de Custos	1 ano	1 ano e 6 meses	M	Médio
3	36	Gerente	8 meses	8 meses	F	Médio
4	39	Gerente Administrativo	2 anos	5 anos	F	Médio
5	30	Gerente	4 anos	4 anos	M	Médio
6	50	Proprietário	8 anos	8 anos	M	Médio
7	27	Gerente	8 anos	8 anos	F	Superior
8	61	Proprietário	24 anos	24 anos	M	Fundamental
9	33	Gerente	3 anos	4 anos	M	Médio
10	25	Assistente Financeiro	9 meses	9 meses	F	Médio
11	33	Gerente Geral	4 anos	4 anos	M	Superior
12	40	Proprietário	6 anos	6 anos	M	Superior

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados mostram que o tempo médio de permanência no cargo é de seis anos e seis meses, e na empresa é de sete anos e quatro meses, conforme Quadro 5.

4.2 Caracterização dos Hotéis

A caracterização dos empreendimentos hoteleiros é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1 : Caracterização dos hotéis

Hotel	Tempo de existência	Nº de quartos	Nº de leitos	Nº de empregados	Receita Bruta Anual
1	22 anos	63	98	28	de R\$ 360 mil até R\$ 3,6 milhões
2	1ano e 6 meses	96	168	35	de R\$ 3,6 milhões a R\$ 12 milhões
3	2 anos	30	36	4	até R\$ 360.000,00
4	15 anos	30	40	13	até R\$ 360.000,00
5	23 anos	20	41	6	até R\$ 360.000,00
6	8 anos	40	60	8	até R\$ 360.000,00
7	11 anos	44	75	15	até R\$ 360.000,00
8	24 anos	30	74	10	até R\$ 360.000,00
9	10 anos	70	139	30	até R\$ 360.000,00
10	41 anos	82	176	35	até R\$ 360.000,00
11	50 anos	87	120	70	de R\$ 360 mil até R\$ 3,6 milhões
12	6 anos	33	63	12	até R\$ 360.000,00

Fonte: dados da pesquisa.

Em relação ao porte dos hotéis existentes no Município de Boa Vista/RR, observou-se o disposto na Lei Complementar n.º 139/2011 (RFB, 2011), que considera como Micro Empresa (ME) as pessoas jurídicas com receita bruta anual de até R\$ 360 mil e Empresas

de Pequeno Porte (EPP) aquelas com receita bruta anual superior a R\$ 360 mil e igual ou inferior a R\$ 3,6 milhões, e a Lei n.º 10.165/2000 (BRASIL, 2000), que considera como de Médio Porte as empresas com receita bruta anual superior a R\$ 1,2 milhão e igual ou inferior a R\$ 12 milhões. Da combinação dos critérios dessas duas legislações, foi possível identificar que, entre os doze hotéis existentes, nove estão classificados como ME; dois como EPP; e um como de Médio Porte.

Em relação ao número de estrelas, os hotéis são classificados conforme as categorias estipuladas pelo Ministério do Turismo. Os hotéis não são obrigados, porém, a obter esta classificação. A adesão é voluntária e por isso esse fenômeno não é observado em todos os empreendimentos (Quadro 6).

Quadro 6: Classificação dos hotéis

Hotel	Estrelas	Certificações
1	★	
2	★ ★ ★	ISO 9000
3		
4	★	
5	★	
6		
7	★	
8	★	
9		
10		
11		
12		

Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se que, dentre os 12 hotéis, somente o hotel “2” possui três estrelas e a certificação ISO 9000, observando-se que o mesmo é o mais novo dos hotéis pesquisados. Foi possível também verificar que os hotéis mais antigos, entre eles, o “10” e o “11”, não possuem classificação do Ministério do Turismo e nem certificação ISO.

4.3 Serviços de Restaurante

Com relação aos serviços de restaurante dos hotéis, verificou-se que cinco possuem somente “café da manhã”; dois “café e almoço”; dois “café, almoço e jantar” e três não realizam nenhum tipo de serviço de restaurante. No que diz respeito ao serviço de refeições nos quartos, somente dois hotéis fornecem esse serviço. Os demais não oferecem esses tipos de serviços, conforme mostra o Quadro 7.

Quadro 7: Serviços de Restaurante

Hotel	Possui restaurante	Serviços do Restaurante					Serve lanches e refeições nos quartos
		Somente café da manhã	Café e almoço	Café e jantar	Café, almoço e jantar	Somente almoço e jantar	
1	Sim	x					Sim
2	Sim		x				Sim
3	Não						Não
4	Sim	x					Não
5	Não						Não
6	Sim	x					Não
7	Sim		x				Não
8	Não						Não
9	Sim	x					Não
10	Sim				x		Não
11	Sim				x		Não
12	Sim	x					Não

Fonte: dados da pesquisa.

Ressalta-se que os hotéis que oferecem um maior número de serviços de restaurante geram, a rigor, maior quantidade e/ou volume de resíduos. Essa variável, entretanto, não foi verificada nesta pesquisa pelo fato dos responsáveis dos hotéis não fazer a pesagem dos resíduos, o que denota a falta de preocupação com a gestão ambiental.

4.4 Gestão de Resíduos Sólidos

Referente aos dados ambientais, uma das perguntas foi para que o respondente informasse se o hotel possui um sistema de separação de lixo, pelos corredores e recepção. A totalidade dos respondentes afirmou que não faz esse tipo de coleta. Já quanto à coleta seletiva no restaurante, 17% (representados pelos hotéis “2” e “6”), informaram que realizam essa prática; sendo que os 83% restantes não a realizam. No que se refere à separação de lixo nos quartos, 8% (hotel “6”) fazem a coleta seletiva e 92% não a fazem. Mesmo havendo uma cooperativa de coleta seletiva no Município de Boa Vista/RR, nenhum hotel pesquisado faz o transporte do lixo reciclável para os aterros, como também não há coleta seletiva por parte da prefeitura em nenhum dos hotéis, os quais também não possuem parceria com cooperativas ou associações, e por isso não separam os resíduos. No que se refere à sustentabilidade, 42% dos hotéis (os de n.º “1”, “6”, “8”, “9” e “11”), informaram que a sustentabilidade é uma

ferramenta importante para atrair mais hóspedes e aumentar seus lucros. Já os 58% restantes disseram que, para atrair hóspedes, não é necessário focar na sustentabilidade, mas sim num bom serviço de hospedagem, com a qualidade que satisfaça seus hóspedes.

Quanto à utilização do papel usado para rascunho, 58% dos hotéis (os de n.º “4”, “5”, “6”, “8”, “9”, “10” e “11”) adotam esta prática, enquanto os 42% restantes não o fazem. Em relação aos que não utilizam o papel usado para rascunho, este número mostra-se elevado, sabendo-se que esta é uma prática muito simples de ser realizada.

Com relação ao tratamento do óleo de cozinha usado, os hotéis de n.º “6”, “9”, “10” e “11” (33%) afirmaram que fazem este tipo de tratamento por meio de seus funcionários, que se encarregam de coletar e destinar o óleo usado para a fabricação de sabão, voluntariamente. Já os demais hotéis não fazem nenhum tratamento. No hotel “10” também há, por parte dos funcionários e de forma voluntária, a coleta de latas de alumínio, o que foi verificado por meio de entrevista. No que tange à utilização de algum tipo de material reciclado, apenas o hotel “10” (8%), faz essa prática, utilizando papel reciclado para impressão (A4). Os demais não utilizam nenhum tipo de material reciclado. Em relação a pilhas, baterias usadas e equipamentos eletrônicos quebrados, nenhum dos hotéis dá algum destino sustentável para estes produtos.

4.5 Educação Ambiental

Em nenhum dos hotéis se observou uma política de sustentabilidade, o que justifica a dificuldade, tanto dos hóspedes quanto dos funcionários, em separar o lixo. Somente os hotéis “7” e “10” (17%) informaram que não há dificuldade, por parte dos hóspedes e dos funcionários, em separar o lixo. Já os restantes (83%) enfrentam esta dificuldade. A maioria dos hotéis (67%) informou que o maior empecilho quanto à implantação de uma política de sustentabilidade é a falta de educação formal das pessoas, tanto dos hóspedes quanto dos funcionários, sendo que para os hotéis “2”, “10”, “11” e “12” (33%) a falta de uma educação formal não é o que impede uma implantação de uma eficiente política de sustentabilidade. Outro fator que justifica a dificuldade na implantação de uma política de sustentabilidade é a falta de treinamento dos funcionários, pois 100% dos hotéis pesquisados não fazem treinamento de educação para a sustentabilidade para os seus funcionários. Igualmente, a maioria dos hotéis (92%) não realiza a conscientização dos hóspedes para a sustentabilidade, prática só encontrada no hotel “8” (8%).

Pelo fato dos hotéis não se preocuparem com a educação ambiental, todos os hotéis pesquisados informaram que os funcionários não colaboram com a gestão ambiental. Portanto, 100% dos hotéis informaram ser necessário criar consciência de sustentabilidade entre os funcionários e os hóspedes. Em relação à importância da sustentabilidade por parte dos hóspedes, verificou-se que em 50% dos hotéis pesquisados (os de n.º “3”, “4”, “5”, “6”, “10” e “12”), os hóspedes demonstraram esta preocupação ao optar pela reutilização das toalhas. Nos demais 50% esta prática não foi observada.

No que se refere ao valor da sustentabilidade para a administração superior dos hotéis, verificou-se que apenas o hotel “8” (8%) dá importância ao tema, sendo que os demais hotéis (92%) não se preocupam com essa temática. O hotel “8”, nas unidades habitacionais, conforme observado, utiliza informativos sugerindo aos hóspedes a não fazer a troca constante de toalhas e roupas de cama, conscientizando-os desta maneira a contribuir para a redução do consumo de água.

Somente o hotel “8” (8%) proporcionou cursos e palestras voltados para a gestão ambiental para os funcionários. Os demais não o fizeram.

Pelo fato de não possuírem parceria com nenhuma empresa de reciclagem (condição informada por todos os respondentes), bem como por não haver coleta seletiva por parte da Prefeitura do Município de Boa Vista/RR, os hotéis não se sentem obrigados a separar os resíduos que produzem. A rigor, os resíduos são descartados de forma misturada e coletados pela Prefeitura. Os pesquisadores constataram esse fato, observando a armazenagem dos resíduos em sacos pretos, posteriormente expostos no ponto de coleta (calçadas). Exceção foi constatada quanto ao hotel “2”, onde a coleta é realizada em um depósito específico para a coleta do lixo, mas também em sacos pretos.

Quanto à questão da sustentabilidade como uma jogada de marketing, 50% dos hotéis pesquisados (os de n.º “5”, “8”, “9”, “10”, “11” e “12”) entendem que a sustentabilidade é uma jogada de marketing, enquanto os demais 50%, responderam não a esta afirmativa. Referente à questão sobre se a sustentabilidade na teoria é diferente da prática, a resposta também ficou igualmente dividida: 50% dos hotéis (os de n.º “1”, “3”, “4”, “6”, “7” e “8”) informaram que a teoria de sustentabilidade não funciona na prática e os outros 50% acreditam nesta prática, embora não a adotem, seja por falta de informação, seja por mero descaso, haja vista a baixa escolaridade e a localização geográfica, vez que não dispõem de informações privilegiadas, com exceção da internet.

5 CONCLUSÃO

A partir da questão problema “Que ações os hotéis da Cidade de Boa Vista/RR, realizam para a gestão ambiental?” e dos objetivos traçados para respondê-la, procedeu-se a pesquisa teórico-empírica apresentada.

A afirmação de Swarbrooke (2000, p. 10), de que as empresas “estão procurando, cada vez mais, tornar suas atividades mais sustentáveis mediante: medidas de redução de poluição e de refugo; iniciativas de conservação de energia; uso de materiais recicláveis; e procedimentos aperfeiçoados de recrutamento e treinamento”, não foram identificadas na pesquisa de campo.

Os estudos de Rivera (2002) e de Rodríguez-Antón, Alonso-Almeida, Celemín e Rubio (2011), não puderam ser confirmados, já que o município só possui empreendimentos de menor porte e nestes não há gestão ambiental, pois a sustentabilidade não faz parte das estratégias das organizações estudadas.

Por outro lado, os resultados desta pesquisa corroboram com os da pesquisa de Pereira *et al.* (2009), pois não se observou praticamente nenhuma ação de gestão ambiental nos hotéis de Boa Vista/RR.

O que se verificou na pesquisa realizada nos hotéis do referido município é que o entendimento sobre o gerenciamento de resíduos sólidos, por parte dos respondentes, está muito distante do mencionado no referencial teórico. A região conta com poucos hotéis, em sua maioria de pequeno porte e instalações modestas; razão esta que pode dar entendimento à falta de conhecimento ou de atitude em relação à sustentabilidade.

Há que se levar em conta que o porte da maioria dos hotéis pesquisados talvez seja um elemento que dificulta a adoção de estratégias mais eficazes, no que se refere à gestão ambiental; mas há que se considerar, também que muitas pequenas ações poderiam estar ocorrendo, especialmente no que se refere aos cuidados com os resíduos sólidos.

Com base na análise dos dados, observou-se que, de modo geral, não há preocupação com o tratamento dos resíduos sólidos nos hotéis da região. Não foram observados recipientes para coleta seletiva dentro desses hotéis. Conforme pesquisa de Hoffmann e Vieira (2006), sobre práticas de sustentabilidade em hotelaria, o maior fator impeditivo para o uso de práticas de sustentabilidade ambiental é a falta de cultura organizacional e a falta de interesse sobre estes aspectos, por parte dos proprietários e administradores.

Para efeitos de comparação, sugere-se que o tratamento de resíduos inicie-se com o

fluxo do resíduo orgânico gerado nos apartamentos, na cozinha, no setor administrativo, nos restaurantes e bares e na piscina. Na cozinha dos restaurantes e nos bares deve haver um recipiente exclusivo para os resíduos orgânicos, que devem ser pesados e retirados pela Prefeitura e destinados aos aterros sanitários.

O resíduo de papel gerado, principalmente no setor administrativo, deve ser separado em recipiente específico e coletado pela governança, que também deve separar o mesmo tipo de resíduo dos apartamentos no carrinho de limpeza; podendo transportá-los para um recipiente específico no setor de governança para, posteriormente, seguir para reciclagem. Resíduos de metal, plástico e vidro, também devem ser coletados e armazenados separadamente e, sempre que possível, comercializados.

As lâmpadas fluorescentes usadas devem ser armazenadas até que se obtenha um volume adequado para então serem remetidas para empresa específica de reciclagem. As pilhas e baterias de celular devem ser coletadas e encaminhadas para empresas especializadas em reaproveitamento, evitando-se o armazenamento por longos períodos. O óleo usado na cozinha deve ser armazenado em recipiente específico até encher e posteriormente comercializado para fazer sabão.

Na maioria dos casos os resíduos podem gerar receitas, desde que negociados com empresas parceiras, interessadas nesses materiais. A partir do conhecimento sobre os fluxos reversos, pode-se reduzir e dar tratamento adequado aos resíduos. Dessa forma, haverá maior contribuição para o desenvolvimento regional sustentável e para a melhor manutenção do turismo regional.

Como limitadores desta pesquisa, pode-se mencionar a não verificação da relação entre o volume de resíduos gerados e os serviços de restaurante oferecidos em cada hotel. Sugere-se, para estudos futuros, pesquisa referente ao consumo de energia e água nos hotéis, devido ser dois elementos que fazem parte da gestão ambiental e que não foram abordados nesta pesquisa, pelo fato da mesma estar voltada apenas a Educação Ambiental e a PNRS.

6. REFERÊNCIAS

AA 1000. ACCOUNTABILITY. **Standard for Corporate Responsibility and Sustainable Development (Norma para a Responsabilidade Corporativa e o Desenvolvimento Sustentável)**: Série de Normas AA 1000:2008. Disponível em: <<http://www.accountability.org/standards/index.html>>. Acesso em: 02 abr. 2012.

AMARAL, L. M.; NASCIMENTO, M. A. **Produto Interno Bruto Estadual e**

Municipal. Secretaria de Estado de Planejamento e Desenvolvimento de Roraima. 6º ed. Boa Vista: CGEES-SEPLAN-RR, 2010.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10004:2004.** Resíduos Sólidos – Classificação. 2ª ed. Rio de Janeiro, 2004.

_____. **NBR 8418:1983.** Apresentação de projetos de aterros de resíduos industriais perigosos. Rio de Janeiro, 1983.

_____. **NBR 8419:1992.** Apresentação de projetos de aterros sanitários de resíduos sólidos urbanos. Rio de Janeiro, 1992.

_____. **NBR 8849:1985.** Apresentação de projetos de aterros controlados de resíduos sólidos urbanos. Rio de Janeiro, 1985.

_____. **NBR 10157:1987.** Aterros de resíduos perigosos - critérios para projeto, construção e operação. Rio de Janeiro, 1987.

_____. **NBR ISO 9000:2005.** Sistemas de Gestão de Qualidade – Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2005.

_____. **NBR ISO 14001:2004.** Sistemas da Gestão Ambiental – Requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro, 2004.

BRASIL. **Lei nº 9.795.** Política Nacional de Educação Ambiental. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19795.htm>. Acesso em: 23mar. 2012.

BRASIL. **Lei 10.165/2000.** Política Nacional do Meio Ambiente. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10165.htm>. Acesso em: 15 mar. 2012.

_____. **Lei nº 12.305/2010.** Política Nacional de Resíduos Sólidos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso em: 15 mar. 2012.

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

CETESB. **Inventário Estadual de Resíduos Sólidos Domiciliares.** Série Relatórios. São Paulo, 2009.

CONAMA. **Conselho Nacional do Meio Ambiente.** Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/>>. Acesso em: 23 jul.2012.

CRUSEIRO, F. A. **Qualificação na segregação de resíduos gerados em ambientes hospitalares.** Biblioteca Virtual de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental. Disponível em: < <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/assem/rrss/resambhosp.pdf> >. Acesso em: 05 abr. 2012.

CUNHA, V; CAIXETA FILHO, J. V. **Gerenciamento da coleta de resíduos sólidos**

urbanos: estruturação e aplicação de modelo não-linear de programação por metas. *Revista Gestão e Produção*, v.9, n.2, p.143-161, ago. 2002. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v9n2/a04v09n2.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

FOWLER, F. J. **Survey research methods**. Newbury: Sage, 2002.

FREITAS, A; **Geografia e História de Roraima**. 2 ed. Manaus -AM: Ed. Gráfima, 2001.

GIESTA, L. C. **Educação Ambiental e Sistema de Gestão Ambiental em Empresas**. Tese de Doutorado. Programa de Pós graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.

_____. **Estratégias Organizacionais de Desenvolvimento Sustentável e Educação Ambiental:** In: EnANPAD XXV Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica – Brasília, 2008. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD 2008 p. 1-14.

GIL, A. C. **Metodologia do Ensino Superior**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRIPP, W. G. **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, 2004.

HOFFMANN, V. E.; VIEIRA, E. V. **Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros:** aplicação de um modelo. IV SemintUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Universidade Caxias do Sul-RS, 2006. Disponível em:<<http://scholar.google.com.br/scholar?q=hotelaria+e+sustentabilidade&hl=pt-BR&btnG=Pesquisa&lr=>> . Acesso em: 13 abr. 2012.

IBEA. **Instituto Brasileiro de Engenharia, Arquitetura e Proteção Ambiental**. Disponível em: <http://www.ibea.org.br/agenda_21.html>. Acesso em 23 jul.2012.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades@:** Informações Estatísticas. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 02 abr. 2012

JACOBI, P. Educar para a Sustentabilidade: Complexidade, reflexividade, desafios. **Revista Educação e Pesquisa**, v. 31. n.2, 2005.

MAIMON, D. **Passaporte Verde:** Gerência Ambiental e Competitividade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem** - Portaria n.º 100 de 21/06/2011. Disponível em: <

<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Portaria>>. Acesso em: 02 abr. 2012.

OHSAS. OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY ASSESSMENT SERIES. **Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho**: Oshas 18001:2007. Disponível em: <<http://shop.bsigroup.com/SearchResults/?q=BS%20oshas%2018001>>. Acesso em: 02 abr. 2012.

PAVONI, E. T.; BORELLI, J.; SCHNEIDER, V. E.; BEM, F.; O Programa de Educação Ambiental no Grupo Tramontina, In: EnANPAD XXIV **Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica** – Gramado –RS, 2006. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD 2006 p.1-13.

PORTAL – RR. **Portal do Governo do Estado de Roraima**: Roraima, Dados Gerais. Disponível em: <<http://www.rr.gov.br/index.php/roraima/dados-gerais.html>>. Acesso em: 02 abr. 2012.

PEREIRA, R. S. et al. **Resíduos Sólidos em Hotéis**: desinformação ou descaso? Engema 2009. **Anais...** XI Encontro Nacional e I Encontro Internacional sobre Gestão Empresarial e Meio Ambiente. Fortaleza: Engema, 2009.

PHILLIPI JUNIOR, A. **Saneamento, saúde e ambiente**: fundamentos para um desenvolvimento sustentável (Coleção Ambiental: 2). Barueri: Manole, 2005.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. **An assessment of the use of survey research in the management information systems (MIS) field between 1980 and 1990**. Journal of Management Information Systems, v.10, n.2, p.75-106, 1993.

RFB – RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Lei Complementar 139/2011**. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leiscomplementares/2011/leicp139.htm>>. Acesso em 04 abr. 2012.

RIO+20. **Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <<http://www.rio20.gov.br/>>. Acesso em: 23 jul.2012

RIVERA, J. **Assessing a voluntary environmental initiative in the developing world**: the Costa Rican certification for sustainable tourism. Policy Sciences n. 35, 2002, p.333 e 360.

RORAIMA, Lei Estadual nº416 de 14 de janeiro de 2004. Disponível em: <www.rr.gov.br> acesso em 20 jun/2012.

SA 8000. SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. **Responsabilidade Social (Social Accountability) 8000**: Norma SA 8000®:2001. Disponível em: <http://www.cpfll.com.br/parceiros_inovacao_tecnologica/documentos/Norma_Responsabilidade_Social_SA8000.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2012.

- SALVATI, S. S. **Certificação em ecoturismo**: lições mundiais e recomendações para o Brasil, 2001. SOUSA, K. Infraestrutura é gargalo desafiador. In: LIMA, D. Nosso Século XXI. São Paulo: Livre Mercado, 2001.
- SEPLAN-RR. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO DO ESTADO DE RORAIMA. **Turismo em Números**: Meios de hospedagem. Disponível em: <<http://www.seplan.rr.gov.br/turismoemnumeros/MEIOS%20DE%20HOSPEDAGEM.pdf>>. Acesso em 16 nov. 2011.
- SOUSA, R.; VOSS, A. C. **Contingency research in operations management practices**. Journal of Business and Management, v.26, n.6, p.697-713, 2008.
- STERN, N. **The Economics of Climate Change**: The Stern Review. New York: Cambridge University Press, 2007. Disponível em: <http://www.hm-treasury.gov.uk/stern_review_report.htm>. Acesso em: 15 abr. 2012.
- SWARBROOKE, J. **Turismo Sustentável**: conceitos e impacto ambiental. Vol.01; Trad. Saulo Krienger. São Paulo: Aleph. 2000.
- RODRÍGUEZ-ANTÓN, J. M.; ALONSO-ALMEIDA, M. M.; CELEMÍN, M. S.; RUBIO, L. **Use of different sustainability management systems in the hospitality industry**: The case of Spanish hotels. Journal of Cleaner Production 22 (2012) 76e84. Madrid, 2011.
- TRATADO EDUCAÇÃO AMBIENTAL. **Conferência Intergovernamental sobre Educação Ambiental aos Países Membros**. Tbilisi, Geórgia, ex URSS, de 14 a 26 de out/1977.