



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**JESSICA HELLEN BARBOSA DA SILVA**

**O LIXO DO LUXO: A GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM UM HOTEL 5  
ESTRELAS DE CAMPINA GRANDE- PB**

**CAMPINA GRANDE**

**2023**



**JESSICA HELLEN BARBOSA DA SILVA**

**O LIXO DO LUXO: A GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM UM HOTEL 5  
ESTRELAS DE CAMPINA GRANDE- PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof(a). Ana Cecília Feitosa de Vasconcelos, Dra.

**CAMPINA GRANDE**

**2023**

# **O LIXO DO LUXO: A GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM UM HOTEL 5 ESTRELAS DE CAMPINA GRANDE- PB**

Jessica Hellen Barbosa da Silva<sup>1</sup>

Ana Cecília Feitosa de Vasconcelos<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Este estudo se propôs a investigar a gestão de resíduos sólidos realizada no Garden Hotel e Resort, localizado em Campina Grande. A pesquisa tem como objetivo analisar a forma que ocorre a gestão de resíduos sólidos no hotel, de acordo com a perspectiva de gestores e funcionários. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva com conceitos que abordam questões sobre gerenciamento ambiental e gestão de resíduos sólidos, tanto de forma geral, quanto de forma específica no setor hoteleiro. O estudo utilizou uma abordagem essencialmente qualitativa e abordagem quantitativa por meio de visitas ao local do estudo e aplicação de questionários junto aos colaboradores e gerentes do hotel. Os resultados apontaram para a ausência de uma cultura de gestão de resíduos sólidos implementada no hotel, o que evidencia a necessidade de planejamento e ação mais efetiva voltada para uma política ambiental mais sólida. Apesar de os colaboradores terem um bom nível de conhecimento sobre resíduos sólidos, há a necessidade de aperfeiçoamento das técnicas de gerenciamento desses resíduos e realização de treinamentos para com a equipe afim de buscar implementar uma cultura voltada para o cuidado com o ecossistema. Em resumo, o estudo demonstrou a importância da implementação de práticas sustentáveis nos setores hoteleiros, contribuindo para minimizar os impactos ambientais decorrentes do gerenciamento inadequado de resíduos sólidos.

**Palavras-chave:** gestão ambiental; percepção ambiental; coleta seletiva; setor hoteleiro.

## **LUXURY TRASH: SOLID WASTE MANAGEMENT IN A 5 STAR HOTEL IN CAMPINA GRANDE-PB**

### **ABSTRACT**

This study aimed to investigate the management of solid waste carried out at the Garden Hotel and Resort, located in Campina Grande. The research aims to analyze the way solid waste management occurs in the hotel, according to the perspective of managers and employees. For that, a descriptive research was carried out with concepts that address questions about environmental management and solid waste management, both in general and specifically in the hotel sector. The study used an essentially qualitative approach through visits to the study site and the application of questionnaires to employees and hotel managers. The results pointed to the absence of a solid waste management culture implemented in the hotel, which highlights the need for more effective planning and action aimed at a more solid

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração na Universidade Federal de Campina Grande, Brasil (UFCG). E-mail: jessykahellen@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Graduada em Administração. Professora Efetiva da Universidade Federal de Campina Grande. E-mail: ana.vasconcelos@uaac.ufcg.edu.br

environmental policy. Although employees have a good level of knowledge about solid waste, there is a need to improve waste management techniques and carry out training for the team in order to seek to implement a culture focused on caring for the ecosystem. In summary, the study demonstrated the importance of implementing sustainable practices in the hotel sectors, helping to minimize the environmental impacts resulting from inadequate management of solid waste.

**Keywords:** environmental management; environmental perception; selective collect; hotel sector.

## 1. Introdução

O crescimento e desenvolvimento da população trouxe consigo um aumento bastante expressivo do consumo de produtos e serviços nos mais diversos setores. Com a alta demanda e na busca por satisfazer os desejos dos consumidores, as empresas passaram a gerar muitos resíduos que eram descartados sem nenhum tipo de gestão ou cuidado para com o ecossistema.

A partir desse descuido que acarretou diversos problemas para o meio ambiente, surgiu-se a necessidade de haver um maior cuidado com a questão ambiental dentro das empresas, com o objetivo de cuidar dos resíduos que as empresas não necessitavam mais, mas que, porém, poderiam servir como matéria prima para a produção de outros produtos.

Segundo a Lei Federal de nº 12.305, os resíduos sólidos são todo tipo de material, objeto, ou substâncias que estejam no estado sólido ou semissólido que não pode ser descartado em esgotos ou reservatórios de água, devido ao seu tipo de material, bem como os materiais em que seja necessário algum tipo de tratamento específico para o seu descarte.

Desta forma, se faz necessário que haja um bom gerenciamento por parte das empresas sobre os resíduos que estas inevitavelmente geram. A Política Nacional de Resíduos Sólidos orienta, no Art.9 que a gestão e o gerenciamento de resíduos sólidos têm como um de seus objetivos a observância de uma ordem de prioridade a ser seguida, começando pela não geração de resíduos ou gerar o mínimo possível, passando por redução, reutilização, reciclagem, tratamento de resíduos sólidos e destinação final adequada para os rejeitos (BRASIL, 2010).

O setor hoteleiro, apesar de não ofertar ou produzir um produto em si, é um grande gerador de resíduos sólidos, seja por meio do descarte no consumo de outros produtos, através de reformas que são realizadas constantemente nos ambientes, ou por meio dos eventos realizados. Um outro agravante que também merece atenção é o grande consumo de energia e água, principalmente em hotéis que possuem uma ampla estrutura.

Sendo assim, se faz necessário um olhar atento por parte desse setor, no que diz respeito à gestão ambiental e um melhor direcionamento dos resíduos sólidos que são gerados em seus estabelecimentos. Tendo em vista que a causa ambiental pode ser, inclusive, um diferencial competitivo para aquelas empresas que adotarem a gestão ambiental como um de seus objetivos. Desta forma, a problemática do presente estudo implica em saber: de que forma a gestão de resíduos sólidos ocorre no Garden Hotel?

Os problemas relacionados à gestão de resíduos sólidos no setor de hotelaria vão desde a ausência de coleta seletiva existente neste setor, a identificação dos tipos de resíduos que são gerados para que haja a devida separação, até a destinação correta dos resíduos sólidos de forma que não venha afetar o meio ambiente, a sociedade ou o próprio ambiente turístico em si.

Nesse sentido, o objetivo dessa pesquisa é analisar a forma que ocorre a gestão de resíduos sólidos em um Hotel da cidade de Campina Grande-PB, na perspectiva de gestores e funcionários. Para tanto, inicialmente foi realizada uma visita técnica ao local de estudo, onde foi possível observar e identificar os processos de coleta do lixo que são produzidos e de que forma ocorre a separação e destinação dos resíduos que ali são gerados. Em seguida foi aplicado um questionário junto aos gestores de cada setor e à uma amostra dos funcionários, representando cada setor do hotel.

Dessa forma, o interesse em realizar este estudo surgiu a partir da necessidade de compreender a gestão de resíduos sólidos em um hotel e sua relação com a educação e percepção ambiental dos funcionários, a fim de melhorar a sustentabilidade do negócio e contribuir para a preservação do meio ambiente.

Nesse sentido, a gestão adequada de resíduos sólidos é fundamental para a preservação do meio ambiente e para a sustentabilidade dos negócios, uma vez que pode trazer benefícios econômicos e ambientais significativos. Além disso, é fundamental que os gestores e funcionários estejam cientes da importância da separação e do descarte correto dos resíduos, bem como do seu potencial de reutilização e reciclagem.

Para tanto, a pesquisa trata-se de um estudo de caso realizado em um hotel na cidade de Campina Grande, sendo utilizada uma abordagem essencialmente qualitativa e abordagem quantitativa no intuito de alcançar os objetivos propostos.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: além desta introdução, é apresentada a fundamentação teórica com uma pesquisa bibliográfica que expõe os conceitos acerca da gestão ambiental, gestão de resíduos sólidos, bem como em específico sobre a gestão de

resíduos sólidos no setor de hotelaria e trazer um apanhado sobre o setor hoteleiro. Após essa fundamentação teórica é apresentada a metodologia de pesquisa utilizada para a realização deste estudo. Em seguida são apresentados os dados obtidos com a pesquisa e a sua análise, onde a partir disso são apresentadas as considerações finais com os resultados obtidos por meio da pesquisa.

## **2. Fundamentação Teórica**

### **2.1 Gestão Ambiental**

Desde os tempos pré-históricos, o ser humano é um nato explorador dos recursos naturais. Entretanto, essa exploração acarretou diversos problemas para o ecossistema ao longo do tempo, tornando indispensável a adoção de medidas para preservação e proteção do meio ambiente, surgindo então a necessidade de haver a gestão ambiental.

Segundo May et al. (2003) a gestão ambiental trata-se de um grupo de elementos contendo medidas e procedimentos que devem ser seguidos por uma empresa, a fim de que se possa reduzir e controlar os impactos causados pela mesma ao meio ambiente durante o processo de produção. Assim, a gestão ambiental torna-se um processo de administrar o meio ambiente, buscando controlar os danos causados pelas ações humanas a este.

Entretanto, a preocupação com a questão ambiental não é algo que sempre ocorreu, os problemas causados ao ecossistema só começaram a ser vistos e tratados com seriedade a partir da Revolução Industrial em que empresas começaram a perceber a escassez de matéria prima.

Segundo Blanco (2008) ocorreram entre as décadas de 70 e 80 dois acidentes ambientais causados por empresas - Acidente de Bophal, em 1984, vazamento de gás venenoso de uma empresa e em Chernobyl no ano de 1986, um acidente nuclear - que custaram a vida de várias pessoas além de deixar consequências irreparáveis ao meio ambiente.

Foram a partir de acontecimentos como esses que a população começou a se preocupar com o ecossistema. Dias (2006) afirma que além desses acidentes, o mundo também já sofria com outros problemas como o efeito estufa, destruição da fauna e flora, chuvas ácidas, que já estimulavam a sociedade a exigir e pressionar as empresas para a responsabilidade ambiental. Essas pressões não vinham apenas da população, mas também dos órgãos de proteção

ambiental que exigiam o cumprimento da lei, de fornecedores, investidores, ou seja, dos stakeholders das empresas.

Com todos esses acontecimentos, os líderes dos países começaram a se reunir com o intuito de criar medidas de proteção e prevenção, conscientizadoras da sociedade a respeito das questões ambientais. Desta forma, Gonçalves (2004) descreve vários desses acontecimentos marcantes que ocorreram ao longo dos anos, como por exemplo, a assinatura do Tratado de Estocolmo em 1972, que previa a eliminação dos 12 poluentes mais tóxicos ao meio ambiente e a saúde da população. Em 1991, em Londres foi elaborada a norma ISO 14000, que foi criada com o intuito de desenvolver normas para a gestão ambiental.

Um ano depois, em 1992 no Rio de Janeiro houve a elaboração da Agenda 21, que tinha como objetivo recomendar medidas a serem tomadas referentes à proteção ambiental por meio de políticas de desenvolvimento sustentável. (GONÇALVES, 2004)

Em 1997, em Kyoto, no Japão, aconteceu a publicação do Tratado de Kyoto, que estabeleceu a redução dos níveis de emissão de gases como o dióxido de carbono, metano e a poluição atmosférica “aceitáveis” nos países desenvolvidos. (GONÇALVES, 2004)

Foi a partir desses acontecimentos que a pressão populacional se tornou mais intensa em torno das empresas para que estas desenvolvessem medidas para a preservação ambiental. Neste processo de busca por mostrar à população que estavam se importando com as questões do meio ambiente, que a expressão ecodesenvolvimento foi substituída por desenvolvimento sustentável, que segundo Blanco (2008) tem o objetivo de manter a capacidade produtiva e de desenvolvimento do planeta, sem comprometer a capacidade dos ecossistemas e a população futura.

Neste sentido, tendo em vista a abordagem do presente estudo que trata acerca da gestão de resíduos sólidos na hotelaria, sendo este segmento parte do setor de turismo, o desenvolvimento sustentável deu origem também ao conceito de turismo sustentável, que conforme afirmaram Amazonas, Andrade e Carvalho e Silva (2018) surgiu a partir da relação entre planejamento turístico e o desenvolvimento sustentável, sendo admitida pela OMT - Organização Mundial do Turismo - (2003) como “aquele que atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro”.

Levando em consideração todo esse histórico e conceitos que envolvem a gestão ambiental, faz-se necessário elucidar também acerca da gestão de resíduos sólidos, tanto no contexto global quanto no contexto do setor de turismo, em específico no ramo de hotelaria, como será exposto nos tópicos seguintes.

## 2.2 Gestão de resíduos sólidos

O conceito de Resíduos Sólidos, exposto na Lei Federal nº 12.305, que trata sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos, define através do seguinte trecho como sendo todo:

material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível. (BRASIL, 2010, Art.3)

Em outros termos, a Lei Federal expressa que os resíduos sólidos são todo tipo de material, objeto, ou substâncias que estejam no estado sólido ou semissólido que não pode ser descartado em esgotos ou reservatórios de água, devido ao seu tipo de material, bem como os materiais em que seja necessário algum tipo de tratamento específico para o seu descarte.

Segundo a PNRS (Política Nacional de Resíduos Sólidos), no Art.9 a gestão e o gerenciamento de resíduos sólidos têm como um de seus objetivos a observância de uma ordem de prioridade a ser seguida, começando pela não geração de resíduos ou gerar o mínimo possível, passando por redução, reutilização, reciclagem, tratamento de resíduos sólidos e destinação final adequada para os rejeitos.

A Política Nacional de Resíduos Sólidos é a referência legal utilizada para a gestão de resíduos sólidos no Brasil (ZAGO e BARROS, 2019), diante disso foi instituído o Decreto de nº 11.043, que trata sobre o Plano Nacional de Resíduos Sólidos, objetivando apresentar uma direção prática para a PNRS através de ações, estratégias, metas e diretrizes.

Ainda de acordo com o Plano Nacional de Resíduos Sólidos, instituído através do Decreto nº 11.043 (2022), as principais propostas de implementação do plano são encerrar os lixões, recuperar em até 50% os resíduos sólidos gerados, além de aumentar a reciclagem de resíduos da construção civil para 25%, em até 20 anos.

Isto posto, o Plano Nacional de Resíduos Sólidos busca colocar em prática o que se chama “Economia Circular”, que de acordo com artigo publicado pelo Portal das Indústrias, s.d., desenvolve economicamente o país através do melhor uso dos recursos naturais, otimizando os processos de fabricação e buscando formas de reintroduzir os resíduos novamente na cadeia produtiva.

A economia circular trata-se de um novo conceito que aborda a gestão de resíduos sólidos no intuito de mostrar que os rejeitos produzidos na sociedade de uma forma geral em sua grande maioria podem ser reaproveitados, voltando para o início do ciclo, novamente



como recursos e não como rejeitos. “Esse novo paradigma direciona a uma mudança no próprio conceito de resíduos, que passam a ser considerados como recursos, uma vez que, em grande parte, podem ser reaproveitados” (ZAGO E BARROS, 2019, p.219).

Segundo dados obtidos recentemente do Panorama dos Resíduos Sólidos no Brasil, versão de 2022, gerado pela Abrelpe, o Brasil gerou 81.811.506 t/ano no ano de 2022, representando que a população foi produtora de 381 kg/hab/ano. Números bastante expressivos, porém, timidamente menores, se comparado com o ano de 2021. A região nordeste representa a segunda maior região produtora de resíduos sólidos (20.200.385 t/ano), ficando atrás apenas da região sudeste (40.641.166).

Referente à coleta de resíduos sólidos, o Brasil registrou um total de 76,1 milhões de toneladas de resíduos coletados, isso representa 93% do total de resíduos gerados durante o ano. Do total gerado pela região nordeste, apenas 82,70% são coletados. Apesar de ser uma porcentagem elevada, se comparado com anos anteriores, ainda há muito para melhorar (ABRELPE, 2022).

Ainda segundo os dados da Abrelpe (2022), a porcentagem de municípios do nordeste brasileiro com iniciativa de coleta seletiva de resíduos é de 57,7%. Demonstrando ser uma das regiões com o índice mais baixo, necessitando de maiores incentivos no quesito de gestão de resíduos sólidos.

Assim, é possível perceber que grandes avanços relacionados à gestão de resíduos sólidos já foram conquistados ao longo do tempo, desde leis e regulamentações criadas com o objetivo de preservar o ecossistema até o aumento da coleta desses resíduos, sendo um marco em uma sociedade que apenas devastava o meio ambiente. Entretanto, ainda se faz necessário um olhar de atenção para algumas regiões do Brasil, que apesar de já ter um crescimento bastante significativo, precisa evoluir um pouco mais em alguns quesitos.

Matos e Trevisan (2018) afirmam que a educação ambiental é uma das formas, se não a melhor forma, de conscientizar e sensibilizar os governos, gestores e a sociedade acerca da gestão de resíduos sólidos e preservação do meio ambiente. Pois com o crescente aumento das populações, são geradas altas demandas relacionadas à sustentabilidade das cidades, abrangendo os espaços e o uso comum dos recursos, sempre com o intuito de afirmar a qualidade de vida dos indivíduos (ZAGO E BARROS, 2019).

Desta forma, conforme sugere a Lei Nacional do Meio Ambiente de nº 6.938 se faz necessário que todo e qualquer empreendimento faça um levantamento dos aspectos e impactos ambientais que possam ser gerados através do seu negócio (BRASIL, 1981). Visto

que, os resíduos sólidos podem causar diversos impactos, no sentido negativo, quando manipulados de forma inadequada (MATOS E TREVISAN, 2018).

### **2.2.1 Gestão de resíduos sólidos no setor hoteleiro**

O turismo é um dos setores que mais cresce, apresentando uma grande representatividade na economia mundial, se comparado com outros setores da economia. Nas últimas décadas o seu crescimento foi bastante acentuado, principalmente no Brasil, que demonstrou bastante força no cenário internacional. Segundo o relatório anual divulgado pela World Travel & Tourism Council (WTTC) - no português, Conselho Mundial de Viagens e Turismo-, o Brasil ocupou a 11ª posição como maior no mercado do setor de turismo no mundo em 2021.

O setor hoteleiro, que se destaca bastante dentro do turismo, apesar de não ofertar ou produzir um produto em si, é um grande gerador de resíduos sólidos. seja por meio do descarte no consumo de outros produtos, através de reformas que são realizadas constantemente nos ambientes, ou por meio dos eventos realizados. Um outro agravante que merece atenção é o grande consumo de energia e água, principalmente em hotéis que possuem uma ampla estrutura.

A área que mais gera esses resíduos é o de A&B (Alimentos e Bebidas), além de ser a mais complexa de administrar. De acordo com Blanco (2008, p.10) “a geração dos resíduos é a maior preocupação do responsável do setor, pois o desperdício pode ser enorme e o cuidado com as sobras, os restos e a reutilização de um alimento está sendo o diferencial das grandes empresas.”

Tendo em vista o grande aumento de resíduos gerados e a pressão provocada pela população, o setor hoteleiro têm se conscientizado de que a preservação ambiental é uma questão de bom senso empresarial, pois à proporção que acontecem os avanços no mundo, a população vai se tornando cada vez mais consumista ameaçando com isso a preservação do ecossistema, fazendo com que assim as empresas assumam uma postura voltada para a adesão da responsabilidade ambiental (BLANCO, 2009). A preocupação com a gestão ambiental, além de benefícios para o ecossistema traz consigo uma grande vantagem competitiva para os hotéis que assim o implementarem, pois desempenha um enorme diferencial em comparação com outras empresas que não o fazem.

Desta forma, buscando desenvolver o setor de turismo de acordo com padrões ambientais de preservação, foram criados sistemas ambientais de adequação para a rede

hoteleira que assim deseje se adaptar. Esses sistemas buscam adequar o setor hoteleiro implementando estratégias ambientais que desenvolvam os hotéis causando o mínimo possível de prejuízo ao ecossistema.

O principal desses sistemas é a série ISO 14000, que conforme afirma Sestrem (2022, Online) é uma “série de normas internacionais projetadas para ajudar as organizações a operar com sustentabilidade, aderir às regulamentações ambientais e melhorar continuamente os processos”. Dentro dessa série de normas, a ISO 14001 é a única capaz de certificar as empresas, ou seja, a ISO 14001 aponta diretrizes a serem seguidas para que se possa obter uma certificação de padrão de acordo com o Sistema de Gestão Ambiental (BRITO et al., 2018).

Os estágios da norma ISO 14001 são baseados no Ciclo PDCA, pois envolve etapas que se contextualizadas seguem o seguinte escopo: Plan (Planejar) – Contexto da Organização, Liderança, Planejamento, Apoio; Do (Executar) – Operações; Check (Verificar) – Avaliação de Desempenho; Act (Agir) – Melhoria Contínua (SESTREM, 2022)

Conforme se observa, por se tratar de uma vantagem competitiva para o negócio, os Sistemas de Gestão Ambiental são formas de melhorar continuamente os processos de uma empresa, no caso que está sendo estudado, o setor hoteleiro. Os SGA's, além de promover a preservação do meio ambiente, promovem para as empresas aumento do desempenho, diminuição de custo, tornando os processos mais ágeis e produtivos (SESTREM, 2022).

Em consonância com o que o autor acima afirmou, Brito et. al. (2018) reiteram que o valor competitivo em hotelaria atualmente está voltado para o conceito de sustentabilidade, enquanto que a busca por produtos de alto valor que conquistem os hóspedes perderam o valor competitivo.

Como dito anteriormente, a quantidade de lixo gerado em um hotel deve ser uma das principais preocupações de um gerente. O descarte correto desse lixo deve ser direcionado pelo gerente levando em consideração os aspectos legais e os vários tipos de resíduos sólidos que são gerados. Os tipos de resíduos gerados em hotelaria são: lixo orgânico (constituído por restos de alimentos de cozinha); lixo seco: papéis; químico: restos de produtos da lavanderia; tóxico: baterias de celular (CARVALHO, NAIME E BLANCO, 2010).

Para que haja um bom gerenciamento de resíduos sólidos gerados por um empreendimento, realizando o descarte correto dos resíduos, se faz necessário seguir alguns requisitos principais, inclusive no setor hoteleiro. Esses requisitos são: realizar o acondicionamento e armazenamento de forma correta dos resíduos, manter programas de

treinamentos para os funcionários fazendo uso da educação ambiental para formação continuada (MATOS E TREVISAN, 2018).

O nível de educação e percepção ambiental que os funcionários de uma organização têm é de extrema importância para a redução da geração de resíduos, bem como do aumento da eficiência na gestão desses resíduos. Pois é somente a partir do conhecimento que estes possuem, que é possível obter vantagens em vários sentidos para a organização com a gestão dos resíduos sólidos (PERUCHIN, 2015).

Ainda para Peruchin (2015) é muito importante que os meios de hospedagem identifiquem e conheçam quais são os tipos de resíduos gerados por meio de suas atividades, para que se possam determinar formas de redução, reutilização, reciclagem e manejo dos resíduos, assim como criar estratégias que promovam a sustentabilidade do meio ambiente. Sendo, portanto, de extrema importância o conhecimento de todos os funcionários, desde os diretores e gerentes até os cargos operacionais, sobre a gestão de resíduos sólidos e a promoção da sustentabilidade ambiental.

Nesse sentido, visando cumprir com o objeto proposto para o estudo, foram apresentados os conceitos de gestão ambiental, gestão de resíduos sólidos e gestão de resíduos sólidos voltados para o setor de hotelaria, bem como foi retratado acerca da importância da educação ambiental para a conscientização das pessoas sobre o tema, principalmente de gestores e funcionários de empresas.

### **3. Aspectos Metodológicos**

#### **3.1 Caracterização da Pesquisa**

Aqui serão abordados todos os aspectos metodológicos da pesquisa realizada, descrevendo-se os procedimentos necessários e úteis para analisar de que forma ocorre a gestão de resíduos sólidos dentro do hotel, na perspectiva de gestores e funcionários, abordando os setores de hospedagem, centro de convenções e restaurante.

Para alcançar os objetivos propostos e melhor apreciação deste trabalho, foi utilizada uma abordagem essencialmente qualitativa e abordagem quantitativa. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p.69) a pesquisa quantitativa “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Enquanto que a pesquisa qualitativa considera mais a subjetividade do sujeito pesquisado, que não pode se traduzir em números, como na pesquisa quantitativa. Desta

forma, na interpretação no fenômeno estudado os pesquisadores analisam os dados de forma intuitiva, focando no seu significado e processo (PRODANOV E FREITAS, 2013).

Com intuito de conhecer a problemática sobre a área de estudo foi realizada uma pesquisa descritiva. Nesse tipo de pesquisa, o pesquisador é responsável apenas por registrar e descrever os fatos que foram observados, sem a necessidade de interferir neles. Classificando, explicando e interpretando os fatos que ocorreram e foram observados (PRODANOV & FREITAS, 2013). Ou seja, a pesquisa descritiva apenas relata o que foi observado de uma situação.

Para obtenção dos dados necessários, foi utilizado o estudo de caso, que segundo Yin (2001) trata-se de uma investigação empírica que analisa fenômenos do mundo atual sempre trazendo para o contexto da vida real, principalmente se os limites existentes entre o fenômeno estudado e o seu contexto não estão bem claros. Sendo assim, o estudo de caso se propõe a aprofundar em um assunto da atualidade, com o intuito ainda de trazer resultados para a pesquisa.

O estudo de caso foi realizado no Garden Hotel e Resort, que está situado na cidade de Campina Grande, classificado como um hotel 5 estrelas de acordo com a SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem).

O levantamento dos dados foi realizado em dois momentos: através de visita ao hotel objeto da pesquisa, com o intuito de compreender de que forma ocorre a gestão de resíduos sólidos e através da aplicação de questionários que foram enviados aos funcionários para que estes respondessem.

O questionário aplicado com os gerentes, foi o mesmo respondido junto aos funcionários. O instrumento de pesquisa utilizado para a aplicação do questionário foi desenvolvido por Blanco em 2008, tanto o modelo quanto a estrutura do questionário. A estrutura do questionário mede o nível de entendimento dos colaboradores, acerca da gestão de resíduos sólidos, partindo de perguntas básicas sobre o conceito de resíduos sólidos, até a sua percepção sobre a participação do hotel com relação ao cuidado com o meio ambiente.

O questionário foi aplicado junto aos gestores dos setores administrativo, de eventos, hospedagem, manutenção e alimentação, totalizando 5 gerentes, e uma amostra de 14 colaboradores do hotel, representando cada setor descrito, no período de 13 à 15 de dezembro de 2022. A amostra de colaboradores selecionada para responder ao questionário, foi escolhida levando em consideração o seu nível de envolvimento com os resíduos gerados no hotel.

Para a realização da análise dos dados, foram utilizadas as técnicas de análise descritiva e frequência simples, no intuito de buscar entender a percepção dos funcionários e gerentes sobre a gestão de resíduos sólidos.

### **3.2 Caracterização do ambiente de pesquisa**

A empresa objeto de estudo dessa pesquisa, trata-se do Garden Hotel Campina Grande Resort e Centro de Convenções, situado na cidade de Campina Grande no estado da Paraíba e classificado como um hotel 5 estrelas.

Com 28 anos de história, o hotel começou a ser construído no ano de 1986 durante o governo de Milton Cabral, entretanto por questões políticas suas obras ficaram paralisadas em sua totalidade durante 9 anos. Foi somente em 1994, com 99% de suas instalações concluídas, que o Centro de Convenções Raymundo Asfora começou a operacionalizar. Na época, o Centro de Convenções foi considerado uma das áreas mais luxuosas para a realização de eventos do Brasil (CRISPINIANO, 2007). Com uma capacidade de acomodar até 1800 pessoas simultaneamente.

O setor de hospedagem nesse período, porém, permaneceu inutilizado. Entretanto, 10 anos após esses ocorridos e apenas o Centro de Convenções funcionando, no ano de 2005 Humberto Folegatti, proprietário da Empresa Aérea BRA, enxergou o potencial que o hotel tinha. Com incentivo público e iniciativa privada, o hotel retomou sua construção, sendo reinaugurado no ano de 2006.

O hotel continua sendo administrado pelo executivo Humberto Folegatti, que recebeu uma concessão de uso de 30 anos, e além do setor de eventos - correspondente ao Centro de Convenções Raymundo Asfora - e da hotelaria, o hotel também conta com um restaurante próprio, localizado dentro do hotel que atende a hóspedes e o público no geral.

No setor de Hospedagem, o hotel conta com 192 apartamentos, podendo haver a configuração de quartos para solteiro, casal, triplo ou quádruplo (a depender da disponibilidade do hotel). Com uma estrutura ampla de apartamentos com vista para a Serra da Borborema, o hotel também conta com piscinas ao ar livre e piscina aquecida, academia para uso dos hóspedes e quadras para a prática de esportes.

O Restaurante, atualmente comandado pelo Chef Ricardo Candido, atende a todos os hóspedes, além de ser aberto ao público. Dispõe de uma culinária regional e internacional que agrada ao paladar do público que assim o frequenta. Ainda se encontra em expansão e conhecimento das pessoas por ter sido aberto a pouco tempo.

O Centro de Convenções atualmente possui capacidade para até 2500, sendo dividido em salas, a saber: Sala de imprensa, Salão no Lago, Salas de reunião, Auditório e Ballroom (com a possibilidade de modulação em até 05 salas). Podendo comportar vários eventos simultaneamente.

O Garden possui como Missão oferecer aos seus hóspedes a melhor e mais completa estrutura de lazer e bem estar. Amplas acomodações especialmente planejadas para as mais variadas ocasiões. Com uma estrutura que seja referência em todo Brasil.

A sua Visão é ser reconhecida nacional e internacionalmente como referência de excelência no ramo da Hotelaria atuando com foco na rentabilidade, responsabilidade social e ambiental.

Os valores da empresa são: Adotar a meritocracia nas relações funcionais; Superar as expectativas dos clientes, antecipando-se às suas necessidades; Disseminar a ética nas relações internas e externas à empresa; Promover o constante aperfeiçoamento de produtos, serviços e pessoas.

#### **4. Apresentação e Análise dos resultados**

##### **4.1 Identificação da Gestão de Resíduos Sólidos**

Levando em consideração toda a ampla estrutura que o Garden Hotel e Resort possui, é normal e compreensível que o empreendimento seja produtor de bastante resíduos sólidos. Entretanto, se faz necessário que haja uma boa gestão desses resíduos para que o mesmo não venha interferir no meio ambiente causando a sua degradação e até a degradação no espaço turístico.

Desse modo, o estudo se propôs inicialmente a identificar de que forma ocorre a gestão de resíduos sólidos dentro do hotel, abordando a hospedagem, o centro de convenções e o restaurante, e verificar o nível de compreensão dos funcionários a respeito da percepção e educação ambiental.

Todos os resíduos produzidos em cada setor, são levados diariamente para um local de depósito de “lixo” e lá acondicionados, conforme mostram as figuras abaixo (Figura 1). Nesse local são recebidos: papéis, plásticos, isopor, restos de comidas, papelão, vidros e demais resíduos gerados, exceto os restos de construção. Dos resíduos produzidos, uma parte são doados para uma pessoa física, como por exemplo os restos de comida para alimentação de suínos e destinação do óleo gerado na cozinha, outra parte é doada para catadores de reciclados. O restante dos resíduos é destinado para a coleta realizada pela prefeitura.

Os restos de construção (como cerâmicas, madeiras, tijolos, etc.), quando não servem para ser reutilizados, são levados para serem aterrados no próprio terreno do hotel, em local que não seja visto pelos hóspedes. Não existindo ainda uma destinação correta para esse tipo de resíduo.

É possível identificar, que apesar dos restos de comida e óleos serem doados para reaproveitamento, o hotel não possui uma separação ou coleta seletiva adequadas. Existe, portanto, a necessidade de um processo de coleta seletiva dentro das dependências do hotel, tanto para uso de colaboradores, quanto dos espaços em comum para hóspedes e demais clientes que fazem uso dos serviços prestados pela empresa.

Alguns tipos de produtos quando descartados junto aos demais resíduos podem acabar contaminando os resíduos que poderiam ser reaproveitados e reutilizados como matéria prima para a produção de outros produtos. Por isso se faz importante que haja a adequada separação, evitando com isso que mais resíduos necessitem ir para o descarte final por impossibilidade de reaproveitamento.

Além do reaproveitamento de sobras de comidas e óleos, no Garden Hotel, é feito também o reaproveitamento de bandejas de ovos. As bandejas que chegam com os ovos são guardadas para serem entregue novamente aos produtores que fornecem os ovos para que sejam novamente aproveitadas (Figura 2).

**Figura 1 e Figura 2** - Depósito para acondicionamento dos Resíduos Sólidos gerados no hotel e Reaproveitamento de bandejas de ovos



Fonte: coleta de dados (2022)



**Tabela 1 - Destinação dos Resíduos Encontrados no Hotel**

<b>Resíduos Encontrados</b>	<b>Destinação</b>
Copos descartáveis	Depósito de resíduos para doação
Papéis e Plásticos	Depósito de resíduos para doação
Restos de alimentos	Suínos
Restos de óleo	Doação
Restos de Construção	Aterro improvisado

Fonte: coleta de dados (2022)

A Tabela 1 representa os principais tipos de resíduos sólidos encontrados no hotel e a destinação dada a cada um desses resíduos. Desta forma é possível perceber que o local para onde estão sendo destinados alguns desses resíduos não são os mais adequados, como por exemplo, os restos de construção. Devido ao tipo de material que sobra, um aterro improvisado no próprio terreno do hotel não é o local adequado para destinar esses restos de construção.

Outro acondicionamento inadequado é possível perceber com relação aos descartáveis, papéis e plásticos, que não são separados por meio de coleta seletiva, mas são simplesmente deixados em um depósito para ser doado a catadores de lixo.

Os únicos resíduos que oferecem uma destinação correta são os restos de alimentos, que são doados para um fazendeiro para a alimentação de suínos e os restos de óleo que também são doados para servir de matéria prima para a produção de outros produtos, que não foi possível identificar.

Desta forma, percebe-se que o Garden Hotel demonstra uma certa preocupação com a destinação que deve ser dada aos resíduos gerados em seu ambiente, mas essa preocupação ainda é pequena, diante da enorme quantidade de resíduos que a empresa gera. Sendo importante a implementação de uma política voltada para a gestão dos resíduos sólidos gerados.

#### **4.2 Pesquisa com Funcionários**

Em um segundo momento da pesquisa, foi aplicado um questionário, elaborado por Blanco; 2008, junto aos funcionários do hotel, com o intuito de verificar o nível de compreensão dos funcionários a respeito da percepção e educação ambiental. O questionário foi aplicado a uma amostra de 14 funcionários, distribuídos entre os setores de hospedagem,

manutenção, cozinha, eventos e administrativo, que corresponderam a cerca de 16% do total de funcionários da empresa.

Na primeira questão foi abordado o questionamento para identificar se o colaborador sabe o que são resíduos sólidos e porque é importante ter cuidados com os mesmos. Do total de respostas obtidas, 11 funcionários afirmaram saber o que são resíduos sólidos representando 78,6% do total de pessoas que responderam ao questionário, e 3 funcionários, que representam 21,4% das respostas obtidas responderam não saber o que significa. Dentre aqueles que responderam saber o que significa resíduos sólidos, apenas 3 explicaram sobre a importância de haver cuidados com os resíduos e 1 funcionário disse não saber qual a importância.

Isso implica dizer que apesar da grande maioria dos funcionários afirmar saber o que significam os resíduos sólidos, o conhecimento destes acerca do tema ainda se encontra muito raso, pois quando perguntados sobre a importância de haverem cuidados com esses resíduos, apenas uma pequena parcela soube responder. Indicando com isso, a necessidade de campanhas e ações educacionais no sentido de mostrar a importância e relevância da gestão ambiental afim de iniciar a criação de uma cultura de responsabilidade ambiental dentro do próprio hotel.

A segunda questão indagou aos colaboradores sobre a quantidade de recipientes separados para resíduos sólidos que existem no setor. Observou-se que a depender do setor os colaboradores responderam não saber ou que não existiam recipientes separados para o depósito de resíduos sólidos. Já em outros setores existiam entre 1 e 3 recipientes, de acordo com a necessidade do setor, como por exemplo o setor de cozinha em que um colaborador afirmou que existiam 2 tipos de recipientes (1 para restos de comida e 1 para o lixo comum).

Na terceira questão, foi pedido para que os colaboradores especificassem quais eram os resíduos gerados em seu setor de trabalho. Todas as respostas foram bem especificadas e detalhadas, demonstrando com isso, que os funcionários possuem conhecimento sobre os resíduos que são gerados em seu ambiente de trabalho, apesar de alguns terem respondido na pergunta anterior, não saber se existiam ou haviam recipientes para o descarte desses resíduos.

As respostas obtidas através das perguntas dois e três demonstram que apesar do pouco conhecimento que os funcionários possuem sobre o tema de gestão de resíduos sólidos, é nítido que eles sabem que os seus setores são geradores desses resíduos. Mas que, porém, não existe uma iniciativa por parte do hotel, tanto com relação a separação dos mais diversos

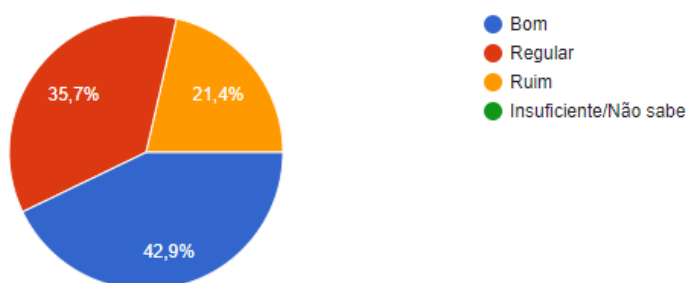
resíduos que são gerados em cada setor, quanto em relação a oferecer capacitação e educação ambiental para os seus funcionários.

Esse resultado pode ser explicado através da destinação final dada a esses resíduos, como mostrado anteriormente, onde todos os resíduos recolhidos são depositados em um espaço para que seja separado pelos catadores a quem são doados os produtos que podem ser reciclados, outra parte é separada para alimentação de suínos e destinação do óleo produzido na cozinha (destinação não identificada), e os outros tipos de resíduos recolhidos pela coleta da prefeitura.

A pergunta quatro, mais pessoal com relação a percepção do funcionário para com o hotel, indaga aos colaboradores sobre a impressão que estes percebem da parte hotel com relação à preocupação com o meio ambiente.

Como base nas respostas obtidas, 42,9% dos funcionários consideram como sendo boa a preocupação do hotel com relação ao meio ambiente. Entretanto, 35,7% e 21,4% consideram regular ou ruim, respectivamente. Isso demonstra que o hotel tem passado para os seus colaboradores uma preocupação bastante tímida com as questões ambientais, mas que, porém, pode melhorar nas ações desenvolvidas, para que sejam melhores vistas. Principalmente levando também em consideração que alguns respondentes afirmaram acima não perceber que existiam em seus setores recipientes para a separação de resíduos sólidos.

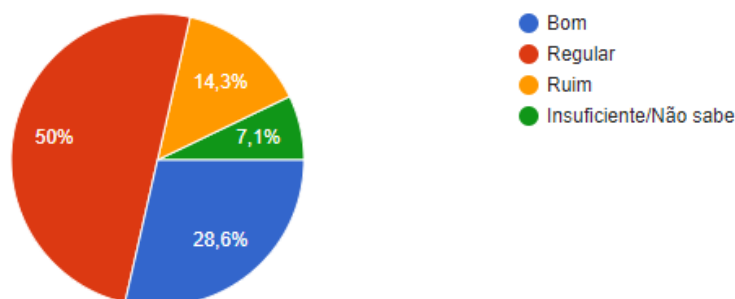
**Gráfico 1 - Preocupação com o Meio Ambiente**



Fonte: coleta de dados (2022)

A pergunta cinco busca entender se a empresa se faz conhecida para os colaboradores, com relação a suas ações para com o meio ambiente. É perguntado “Seu conhecimento sobre a atuação do hotel, em relação ao meio ambiente é...”. Os resultados podem ser vistos no gráfico abaixo.

**Gráfico 2 - Atuação do hotel em relação ao Meio Ambiente**

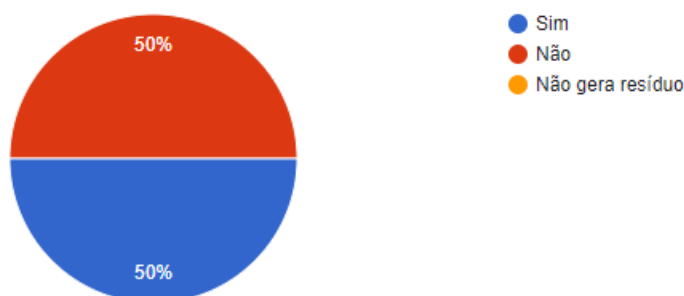


Fonte: coleta de dados (2022)

Com o decorrer da pesquisa é possível perceber que apesar dos colaboradores do hotel possuírem um certo nível de conhecimento acerca do que vem a ser resíduos sólidos, a atuação do hotel com relação a esse aspecto ainda necessita de um maior incentivo, tendo em vista que de acordo com as respostas obtidas através dessa pergunta os funcionários não conseguiram perceber a atuação do hotel com relação ao meio ambiente.

Para corroborar com os resultados obtidos na pergunta anterior, os funcionários foram questionados se eles sabiam qual a destinação dos resíduos gerados no setor em que trabalhavam. Como é possível perceber através no gráfico abaixo, as opiniões estão divididas. Demonstrando haver uma certa falta de comunicação entre todos os funcionários do hotel, com relação ao destino dos resíduos gerados. Dos que responderam saber qual a destinação do lixo, alguns também especificaram que o lixo era recolhido por terceiros ou que iam para o lixo comum, como de fato ocorre.

**Gráfico 3 - Destinação dos Resíduos**

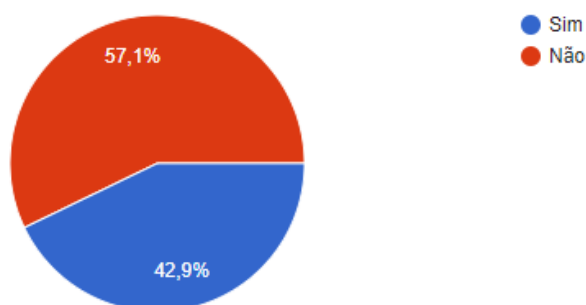


Fonte: coleta de dados (2022)

Assim como na pergunta anterior, as respostas obtidas na pergunta sete, demonstra que as ações realizadas pelo hotel ainda não conseguem abranger todos os seus setores, pois foi perguntado se a coleta seletiva funciona no setor de trabalho e 57,1% das pessoas

responderam que não funciona pois não existe coleta seletiva em seu setor, enquanto que 42,9% afirmaram funcionar. Como mostra o gráfico abaixo:

**Gráfico 4** - Funcionamento da coleta seletiva por setor



Fonte: coleta de dados (2022)

Para as pessoas que responderam que não funciona, foi perguntado o que poderia melhorar, e as duas principais respostas obtidas foram a adesão ao treinamento para conscientização e educação ambiental para os funcionários, além da disponibilização de lixeiras/coletores para separação dos resíduos.

Através das respostas obtidas por meio desse questionamento, é possível perceber que os funcionários são conscientes da necessidade da realização de treinamentos e conscientização de toda equipe ao que diz respeito a coleta seletiva de resíduos.

Ainda buscando medir o nível de consciência pessoal dos funcionários acerca da gestão de resíduos sólidos, foram realizadas perguntas para que eles identificassem o tipo de tratamento adequado para cada resíduo ou indicasse o tipo de depósito adequado para cada lixo.

Observa-se que o conhecimento dos funcionários quanto ao destino correto para os resíduos está razoável, demonstrando haver um pouco de dúvida com relação ao tipo de tratamento que deve ser dado as lâmpadas, pilhas e baterias de celular e ao vidro. Resíduos esses menos comuns de serem vistos como sendo produtos que devem ser reciclados. A pilha, baterias de celular e as lâmpadas possuem um alto grau de contaminação, necessitando de tratamento especial. É possível observar no quadro a seguir as respostas obtidas dos funcionários.

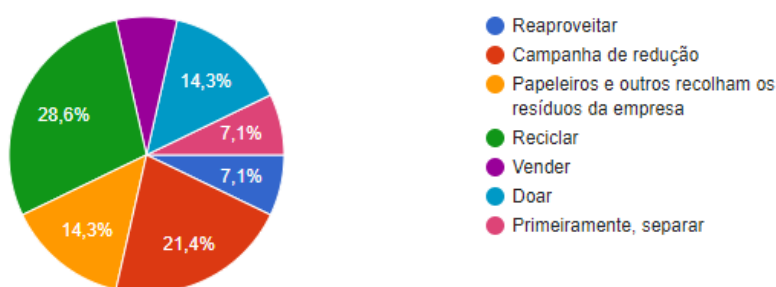
**Tabela 2** - Conhecimento dos funcionários quanto ao tipo de tratamento dos resíduos

	Reciclável	Tratamento Especial	Tratamento Ambiental
Plástico	98,9%	7,1%	0%

Latinha de Refrigerante	100%	0%	0%
Lâmpadas Fluorescentes	21,4%	64,3%	14,3%
Papel e Papelão	85,7%	7,1%	7,1%
Pilhas e Baterias de Celular	0%	85,7%	14,3%
Alimentos	14,3%	14,3%	71,4%
Vidro	64,3%	28,6%	7,1%

Fonte: coleta de dados (2022)

**Gráfico 5 - Procedimento para gestão dos resíduos**

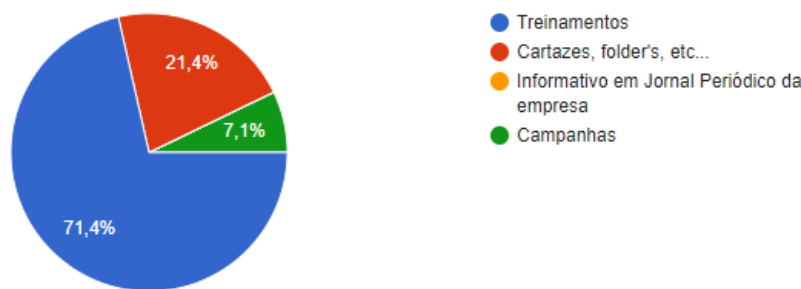


Fonte: coleta de dados (2022)

No Gráfico 5, são apresentadas as respostas dos funcionários abordando as suas perspectivas a respeito de qual procedimento é o mais correto para a gestão adequada dos resíduos sólidos do hotel. As respostas ficaram bem particulares e distintas, pois variam de acordo com o que cada pessoa conhece a respeito da gestão de resíduos sólidos. Os funcionários entendem que os dois principais procedimentos para tratar dos resíduos sólidos gerados no hotel são através da reciclagem e realização de campanhas educacionais de redução desses resíduos.

Uma outra pergunta bastante importante que foi feita para os colaboradores, foi com relação a opinião destes sobre o que deveria ser feito pela empresa para que as ações relacionadas a gestão dos resíduos sólidos gerados fossem mais efetivas dentro da empresa.

**Gráfico 6 - Ações a serem realizadas dentro do hotel**



Fonte: coleta de dados (2022)

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 6, a maioria dos colaboradores (71,4%) responderam que seria a realização de treinamentos, corroborando o que foi identificado no início da análise dos dados.

É perceptível a necessidade de um treinamento junto aos colaboradores para que haja a criação de uma cultura voltada para o cuidado com o ecossistema e gestão dos resíduos sólidos que são gerados dentro do hotel. Um outro percentual que se deve levar em consideração são o uso de cartazes e folders para sempre lembrar dos processos a serem seguidos.

#### **4.3 Pesquisa com os Gerentes**

Na aplicação do questionário com os gerentes do hotel, foram selecionados os Gerente Geral, Gerente de Eventos, Gerente de Hospedagem, Gerente de Alimentos e Bebidas e Gerente de Manutenção. O questionário aplicado com os gerentes, foi o mesmo respondido junto aos funcionários.

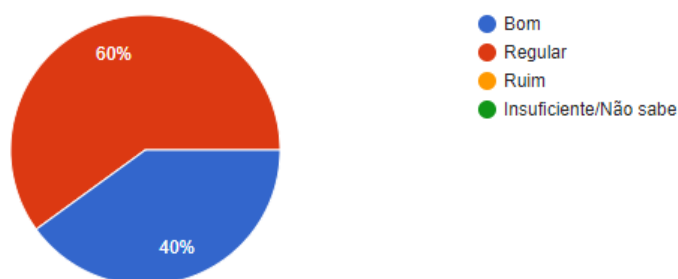
Portanto, levando em consideração a pergunta 1 do questionário, que indagava se os entrevistados sabiam o que são resíduos sólidos e a importância dos cuidados para com os mesmos, foi respondido por unanimidade que “Sim”. Demonstrando com isso um nivelamento de conhecimentos a respeito de resíduos sólidos.

Com relação às perguntas 2 e 3 que procura saber sobre a existência de recipientes para realização da separação dos resíduos sólidos e quais são os resíduos gerados no setor, houve variação nas respostas alcançadas, assim como nas respostas dadas pelos colaboradores, pois cada setor produz um tipo de resíduo e possui uma quantidade de recipientes de acordo com os resíduos que são gerados. Isso demonstra haver um certo controle da gestão de resíduos que são gerados no hotel e que os gerentes estão cientes sobre a geração de resíduos sólidos.

Vale ressaltar, os tipos de resíduos gerados pelo setor de manutenção, que mostra uma certa diferença nos tipos de resíduos que são gerados se comparados com os outros setores. E que para esse tipo de resíduo não existe separação dentro hotel. Os resíduos que são juntados são descartados no próprio terreno do hotel, numa espécie de aterro próprio.

Bem parecidas em seu questionamento, as perguntas 4 e 5 surpreenderam com as respostas obtidas. Pois diferentemente do que responderam os colaboradores, 60% dos gerentes acham que a impressão passada pelo hotel com relação a preocupação com o meio ambiente é “Regular”, indicando que desse ponto de vista medidas mais efetivas poderiam ser tomadas no empreendimento.

**Gráfico 7 - Preocupação com o meio ambiente**

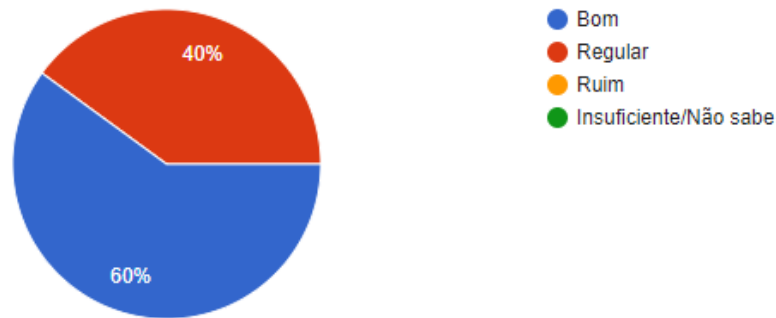


Fonte: coleta de dados (2022)

Além de confirmar, através da pergunta 5, que o conhecimento sobre a atuação do hotel relacionado ao meio ambiente é considerado como “Bom” (60%). Ou seja, eles possuem consciência do que está sendo feito pelo hotel e que poderia ser melhorado. É importante ressaltar que uma outra parcela de gestores, representando 40% do total, classificam como regular a atuação do hotel em relação ao meio ambiente, dado preocupante pois só confirma que de fato não existe um cuidado e gestão com os resíduos que são produzidos pelo hotel e descartados no meio ambiente.



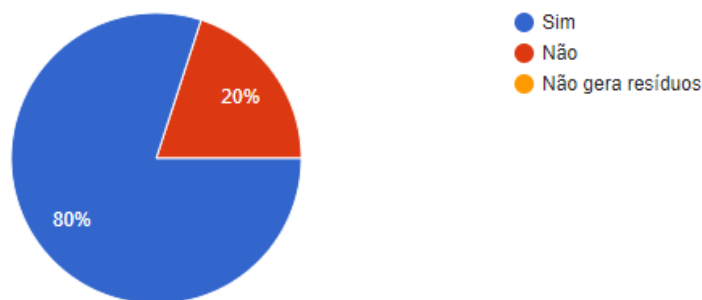
**Gráfico 8** - Atuação do hotel em relação ao meio ambiente



Fonte: coleta de dados (2022)

Na pergunta 6, representada pelo Gráfico 9, 80% dos gerentes sabem qual o destino dos resíduos sólidos gerados em seu setor, seja para o aterro no caso dos restos de material de construção do setor de manutenção, bem como para a alimentação de suínos através dos restos de comidas gerados no setor de alimentos e bebidas.

**Gráfico 9** - Destinação dos resíduos



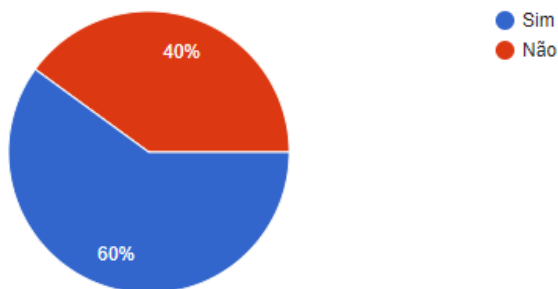
Fonte: coleta de dados (2022)

Quando perguntados sobre qual o destino dos resíduos, para aqueles que responderam que sabiam, as respostas foram bem distintas pois cada setor possui um tipo de resíduo diferente que é gerado, apesar de haverem aqueles resíduos comum a todos os setores.

Sobre o funcionamento da coleta seletiva de cada setor, 60% dos gerentes acham que funciona e 40% deles acham que poderia melhorar e ser mais efetiva, pois segundo as suas opiniões se faz necessário haver uma melhor separação dos resíduos que são gerados, treinamentos para todos os colaboradores, implementação de políticas ambientais no hotel, etc. Isso implica dizer que tanto os colaboradores quanto os gerentes sentem a necessidade da realização de implantação de políticas ambientais dentro da empresa, bem como de

treinamentos e orientações para todos os funcionários, com o intuito de melhorar a gestão ambiental no hotel.

**Gráfico 10** - Funcionamento da coleta seletiva por setor



Fonte: coleta de dados (2022)

No quadro abaixo, mostra como está a percepção dos gerentes acerca do tipo de tratamento que deve ser dado de acordo com cada tipo de resíduo. É possível observar que em alguns tipos de itens houve um certo tipo de dúvida quanto ao tratamento que deve ser destinado, por exemplo com relação a pilhas e baterias, em que alguns deles responderam que são recicláveis e outros que deve haver tratamento especial. Apesar desse tipo de resíduo necessita realmente de um tratamento especial, elas não deixam de ser recicláveis. Houve também uma distorção na resposta dada ao tratamento que deve ser dado ao plástico, em que algumas pessoas escolheram que deveria ser um tratamento ambiental.

**Tabela 3** - Percepção dos gerentes sobre o tipo de tratamento para cada resíduo

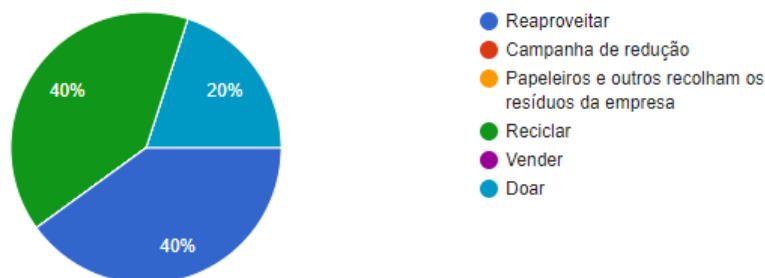
	Reciclável	Tratamento Especial	Tratamento Ambiental
Plástico	80%	0%	20%
Latinha de Refrigerante	100%	0%	0%
Lâmpadas Fluorescentes	40%	60%	0%
Papel e Papelão	100%	0%	0%
Pilhas e Baterias de Celular	40%	40%	20%
Alimentos	20%	40%	40%
Vidro	40%	40%	20%

Fonte: coleta de dados (2022)

Quando questionados sobre qual procedimento seria o mais correto para a gestão adequada dos resíduos sólidos da empresa, apenas 20% responderam que seria a doação,

enquanto que 40% deles acham melhor reaproveitar e os outros 40% concordam que se deve reciclar.

**Gráfico 11** - Procedimento para gestão de resíduos

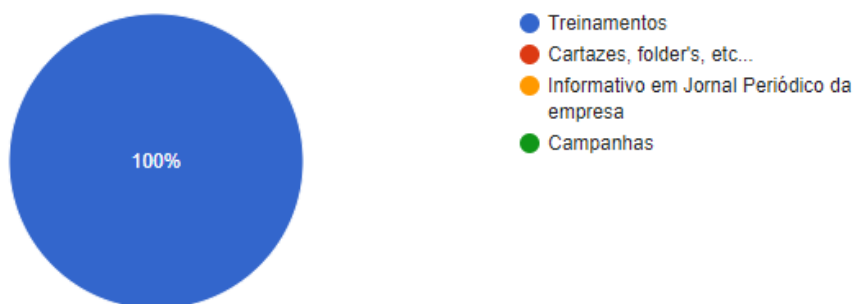


Fonte: coleta de dados (2022)

Todas as respostas concentraram-se em apenas três forma de destinação que eles acham mais corretas de serem aplicadas. A dúvida fica entre reaproveitar e reutilizar os resíduos gerados. Talvez o empate tenha surgido devido aos termos serem bastante parecidos, levando a uma certa dúvida por parte dos gerentes. No entanto, as respostas nos mostram que eles entendem que a melhor forma de descarte para os produtos é a utilização novamente dos resíduos gerados que não podem ser considerados lixo, simplesmente pelo fato de servirem mais para uso do hotel.

Sobre a melhor opção para melhorar os resultados da empresa em termos de coleta seletiva, 100% dos gerentes concordaram que seria o treinamento dos funcionários. Indicando assim, que apesar de todos os esforços que já estão sendo realizados ainda são bastante ineficientes na empresa, havendo a necessidade de melhorar com relação ao cuidado com o meio ambiente e de criação de medidas ambientais a serem implementadas em todo o hotel.

**Gráfico 12** - Ações a serem realizadas dentro do hotel



Fonte: coleta de dados (2022)

Diante do que foi exposto na apresentação e análise dos questionários aplicados junto a colaboradores e gestores do Garden Hotel e Resort, é possível realizar um comparativo para

análise das respostas obtidas por funcionários e gestores, buscando entender as perspectivas de cada um com relação ao que diz respeito à gestão ambiental, que compreende a gestão de resíduos sólidos.

Desta forma, é possível verificar que o hotel possui deficiências em sua gestão de resíduos e ao que diz respeito a coleta seletiva, que deveria existir tanto para uso de funcionários e gestores, bem como dos hóspedes e clientes que fazem uso dos serviços oferecidos pela organização.

Os esforços gerados pela organização ainda são bastante tímidos e muitos dos funcionários ainda não conseguiram identificar a existência de medidas de gestão ambiental. Inclusive os gerentes percebem essa necessidade e sentem a falta de maiores incentivos para esta área, bem como de treinamentos a serem realizados com seus colaboradores no intuito de implementar medidas para a gestão dos resíduos sólidos gerados.

## **5. Considerações Finais**

A pesquisa desenvolvida observou acerca da gestão de resíduos sólidos no Garden Hotel e Resort, hotel situado na cidade de Campina Grande, identificando de que forma ocorre o gerenciamento desses resíduos e como o entendimento sobre o que vem a ser resíduos sólidos pode influenciar na forma de gerenciamento dos mesmos.

Os objetivos do estudo foram alcançados, visto que foi possível abordar sobre a temática da gestão ambiental e a gestão de resíduos sólidos no setor de hotelaria trazendo conceitos para melhor entendimento, bem como identificar de que forma ocorre a gestão de resíduos sólidos no Garden Hotel e Resort, verificando o nível de percepção e educação ambiental existente entre gerentes e colaboradores do hotel.

Com isso, foi possível constatar que não existe uma gestão de resíduos sólidos implementadas na cultura do hotel ou sendo realizada no mesmo, técnicas para a realização da gestão de resíduos sólidos ainda necessitam ser planejadas e implementadas dentro do hotel e passadas para todos os seus colaboradores. Para enfim serem aperfeiçoadas de forma que o hotel venha a ter uma melhor atuação e uma melhoria no seu desenvolvimento.

Nesse sentido, observou-se a necessidade da realização de treinamentos junto a todos os colaboradores do hotel, desde os níveis operacionais, táticos e estratégicos, para que haja um melhor entendimento do que vem a ser a gestão de resíduos sólidos e de que forma deve ser realizada essa gestão, para que possa trazer diminuição de custos, diminuição da geração de resíduos sólidos, bem como um melhor aproveitamento de todos os resíduos que são gerados nos setores.

Assim, conclui-se, que esse estudo contribui para um melhor entendimento acerca da temática que envolve a gestão de resíduos sólidos no setor de hotelaria, além de despertar para a necessidade de implementação de técnicas de gerenciamento ambiental e de resíduos sólidos, a serem desenvolvidas no hotel. Principalmente levando em consideração que a preocupação e o cuidado com o meio ambiente, além de tudo, hoje em dia é considerado como um diferencial competitivo para as empresas que buscam desempenhar de forma satisfatória e efetiva a gestão de resíduos sólidos.

Diante de tais considerações, recomenda-se para trabalhos futuros um maior aprofundamento sobre a coleta seletiva de resíduos sólidos, com foco no setor de hotelaria. Buscando desenvolver e identificar formas eficazes de gerenciamento de resíduos sólidos em hotéis, tendo em vista que este setor ainda não se destaca tanto quando se trata de gerenciamento de resíduos sólidos.

## **Referências**

ABRELPE. Panorama dos resíduos sólidos no Brasil 2022. [S.I.]: Abrelpe, 2022. Disponível em: <https://abrelpe.org.br/panorama/>. Acesso em: 29 nov. 2022.

AMAZONAS, Iuri Tavares; SILVA, Rodrigo Freire de Carvalho e; ANDRADE, Maristela Oliveira de. GESTÃO AMBIENTAL HOTELEIRA: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas a hotéis. Ambiente e Sociedade, São Paulo, v. 21, n. 0, p. 1-20, 2018.

BLANCO, Luiz Alonso de Oliveira. ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS NOS HOTÉIS DALL'ONDER E NOVOTEL. Novo Hamburgo,. 2008. 89 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós- Graduação em Gestão Tecnológica, Centro Universitário Feevale, Novo Hamburgo, 2008.

BRASIL. Decreto nº 11.043, de 2022. Plano Nacional de Resíduos Sólidos. Brasília, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2022/decreto/D11043.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11043.htm). Acesso em: 29 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010. . Brasília, Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm). Acesso em: 25 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981. Política Nacional do Meio Ambiente. Brasília, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l6938.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6938.htm). Acesso em: 14 dez. 2022.

BRITO, Silvana de Sousa *et al.* GESTÃO AMBIENTAL EM EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS EM PORTO SEGURO, BAHIA, BRASIL. Latin American Journal Of Business Management. Taubaté, p. 156-184. jun. 2018.

CARVALHO, Sérgio; NAIME, Roberto; BLANCO, Luiz Alonso. AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DOS HOTÉIS DALL ONDER E NOVOTEL. Patrimônio: Lazer e Turismo, Santos, v. 76, n. 9, p. 36-59, mar. 2010.

CASTELLI, Geraldo. Gestão hoteleira. São Paulo: Saraiva, 2007.

CRISPINIANO, Ewerton Souza. O CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA HOTELEIRA SOB A ÓTICA DE SEUS FUNCIONÁRIOS. 2007. 112 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, 2007.

MATOS, Ana Paula Moreira Venturatto; TREVISAN, Mario Luiz. Sustentabilidade no setor hoteleiro: desafios no gerenciamento de resíduos sólidos em uma pousada de belo horizonte/mg. Revista Monografias Ambientais, Santa Maria, v. 17, n. 2, p. 2-18, 28 maio 2018. Universidad Federal de Santa Maria. <http://dx.doi.org/10.5902/2236130831871>.

MAY, P. H., LUSTOSA, M. C., VINHA, V. da.. Economia do meio ambiente: teoria e prática/ Peter H. May, Maria Cecília Lustosa da Vinha, organizadores. – Rio de Janeiro: Elsevier 2003 – 6ª reimpressão

PERUCHIN, Bianca. Estudo dos aspectos ambientais e do gerenciamento dos resíduos sólidos de um empreendimento hoteleiro. 2015. 87 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia Ambiental e Sanitária, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SESTREM, Thatiana. O que é ISO 14000 e como implementar na sua organização? 2022. Disponível em: <https://qualyteam.com/pb/blog/o-que-e-iso-14000/>. Acesso em: 11 dez. 2022.  
SINIR. Plano Nacional de Resíduos Sólidos. Disponível em: <https://sinir.gov.br/informacoes/plano-nacional-de-residuos-solidos/>. Acesso em: 14 dez. 2022.

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

ZAGO, Valéria Cristina Palmeira; BARROS, Raphael Tobias de Vasconcelos. Gestão dos resíduos sólidos orgânicos urbanos no Brasil: do ordenamento jurídico à realidade. Engenharia Sanitaria e Ambiental, [S.L.], v. 24, n. 2, p. 219-228, abr. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1413-41522019181376>.

## **ANEXOS**

### **ANEXO A**

#### **LEVANTAMENTO DE DADOS SOBRE O ESTADO DO SISTEMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DA SENSIBILIZAÇÃO E NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS COLABORADORES EM SETORES CRÍTICOS DO HOTEL**

Setores: Hospedagem, manutenção, alimentação e administração.

**FUNÇÃO:** \_\_\_\_\_

**SETOR:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_\_

1) Você sabe o que são resíduos sólidos e porque é importante ter cuidados com os mesmos?

\_\_\_\_\_

2) Quantos recipientes separados para resíduos sólidos existem no setor?

\_\_\_\_\_

3) Especifique os Resíduos gerados em teu setor, se for o caso.

\_\_\_\_\_

4) Qual impressão que o Hotel te passa em relação à preocupação com o Meio Ambiente?

Bom

Regular

Ruim

Insuficiente/Não sabe

5) Qual teu conhecimento sobre a atuação do hotel, em relação ao Meio Ambiente, é...

Bom

Regular

Ruim

Insuficiente/Não sabe

6) Você sabe qual a destinação dos resíduos gerados no teu setor?

Sim

Não

Não gera resíduo

Qual destino \_\_\_\_\_

7) A coleta seletiva funciona em teu setor?

Sim

Não

Se não, por quê? \_\_\_\_\_

Como melhorar? \_\_\_\_\_

8) Porque achas que o lixo deve ser separado?

- Para não se misturarem
- Para ficarem mais limpos
- Para poder ser reutilizado
- Para ficar mais organizado
- Outros \_\_\_\_\_

9) Você realiza a gestão dos resíduos no seu setor a partir da informação da:

- Gerência
- Chefia
- Treinamentos
- Campanhas de rádio / TV
- Outros \_\_\_\_\_

10) Relacione o tipo de tratamento de acordo com os resíduos sólidos listados.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ( 1 ) Plástico                     | <input type="checkbox"/> ( ) Reciclável           |
| <input type="checkbox"/> ( 2 ) Latinha de refrigerante      | <input type="checkbox"/> ( ) Tratamento Especial  |
| <input type="checkbox"/> ( 3 ) Lâmpadas fluorescente        | <input type="checkbox"/> ( ) Tratamento Ambiental |
| <input type="checkbox"/> ( 4 ) Papel e papelão              |   |
| <input type="checkbox"/> ( 5 ) Pilhas e baterias de celular |   |
| <input type="checkbox"/> ( 6 ) Alimentos                    |   |
| <input type="checkbox"/> ( 7 ) Vidro                        |   |

11) Selecione cada "lixo" de acordo com o lugar que deve ser depositado

- |                     |   |
|---------------------|---|
| A – PAPEL           | <input type="checkbox"/> ( ) Jornais / Revistas     |
| B – ORGÂNICO        | <input type="checkbox"/> ( ) vidros                 |
| C – PLÁSTICO        | <input type="checkbox"/> ( ) Pilhas                 |
| D – METAIS          | <input type="checkbox"/> ( ) Lâmpadas               |
| E – PAPELÃO         | <input type="checkbox"/> ( ) Isopor                 |
| F – NÃO-RECICLÁVEL  | <input type="checkbox"/> ( ) Latas de refrigerantes |
| G – PLÁSTICO RÍGIDO | <input type="checkbox"/> ( ) Restos de alimentos    |
|                     | <input type="checkbox"/> ( ) Caixas Vazias          |
|                     | <input type="checkbox"/> ( ) Toco de Cigarro        |
|                     | <input type="checkbox"/> ( ) Pregos                 |
|                     | <input type="checkbox"/> ( ) Copinho de Café        |
|                     | <input type="checkbox"/> ( ) Caneta usada           |

12) Qual procedimento você considera correto para gestão adequada dos resíduos da empresa?

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ( ) Reaproveitar  | <input type="checkbox"/> ( ) Vender   |
| <input type="checkbox"/> ( ) Campanha de redução                                 | <input type="checkbox"/> ( ) Reciclar |
| <input type="checkbox"/> ( ) Vender  | <input type="checkbox"/> ( ) Doar     |
| <input type="checkbox"/> ( ) Papeleiros e outros recolham os resíduos da empresa |                                       |



Outros \_\_\_\_\_

13) Em sua opinião, para reduzir as possibilidades de contaminação o acondicionamento correto dos resíduos deve ser efetuado em que lugar?

Em cada setor

Num depósito específico

Pelo coletor

Pelo papeleiros ou outros recolham os resíduos da empresa

Outros \_\_\_\_\_

14) A responsabilidade do gerador sobre os resíduos engloba

Até o armazenamento externo

Até a coleta interna

Os resíduos depois de destinados

Até a coleta externa

Até a descontaminação

15) No teu setor: tem condições de melhorar o tratamento dos resíduos?

Sim

Não

16) Na tua opinião, o que o Hotel pode fazer para melhorar os resultados, em termos de coleta seletiva? (Medidas Internas)

Treinamentos

Cartazes, folder's, etc...

Informativo no Jornal Periódico da empresa

Campanhas

Outros: \_\_\_\_\_

17) Dá uma nota de 0 a 10 para a responsabilidade com respeito à coleta seletiva, em teu setor, seja franco, traduz teus sentimentos, vamos melhorar juntos.

Nota: \_\_\_\_\_

18) Alguma sugestão?

\_\_\_\_\_