



O PROCESSO DE GESTÃO AMBIENTAL DE RESÍDUOS NO HOTEL AMAZON FISH

Jackson Siqueira Suriadakis de Melo¹

Universidade do Estado do Amazonas – UEA.

Resumo: Esta pesquisa consiste em um estudo de caso através de observação *in loco*, entrevista (estruturada, com perguntas abertas e fechadas) e levantamento das práticas sustentáveis de gestão ambiental de resíduos adotadas pelo empreendimento *Amazon Fish*, no município de Iranduba, no estado do Amazonas. O estudo tem como objetivo geral investigar como ocorre o processo de gestão ambiental de resíduos no referido hotel que fica no entorno da cidade de Manaus. A forma de abordagem é qualitativa e os objetivos metodológicos são exploratórios e descritivos, a amostra é não-probabilística intencional (mostra por julgamento). São abordados os conceitos produto turístico e demanda turística, além da gestão de resíduos e gestão ambiental na hotelaria pra um turismo sustentável, por meio de práticas ecologicamente corretas.

Palavras-chave: Turismo, Meio Ambiente, Sustentabilidade, Hotelaria, Resíduos.

INTRODUÇÃO

O Turismo é uma área amplamente interdisciplinar, que se usa de vários aspectos concernentes a outras áreas para entender melhor os fenômenos estudados. A área ambiental tem sido foco de várias discussões na política e administração dos mais diversos setores, devido ao despertar do ser humano com relação ao perigo que este próprio corre com o término dos recursos fundamentais, tanto à sua sobrevivência como também das gerações futuras.

A presente proposta de projeto tem como tema “O processo de gestão ambiental de resíduos no hotel Amazon Fish” e visa investigar como ocorre o processo de gestão ambiental de resíduos no hotel Amazon Fish, identificando se esse hotel pratica a gestão ambiental de seus resíduos ao mesmo tempo em que se levanta quais as práticas adotadas por este hotel e se essas práticas podem ser consideradas sustentáveis.

¹ Graduando em Turismo na Universidade do Estado do Amazonas – UEA. E-mail: suriadakismelo@gmail.com



A pesquisa investigou o empreendimento Amazon Fish, hotel localizado à margem direita do Rio Negro, no município de Iranduba, Área Metropolitana de Manaus, no estado do Amazonas.

Hoje, mais do que nunca anteriormente, vem à tona a preocupação para com o meio ambiente, seja urbano ou rural. Isso se deve em grande parte aos efeitos que já vem sendo vistos em maior ou menor grau por toda a extensão do planeta. A motivação da escolha do tema surgiu pela constatação da potencialidade da pesquisa neste ramo e carência de estudos direcionados.

Acredita-se que a importância do estudo desta temática seja relevante para a Academia pelo fato de ser uma investigação acerca de uma problemática atual na área do turismo e meio ambiente, campo com muita demanda para pesquisas, principalmente no que tange à região amazônica.

Para a sociedade, se crê que esta pesquisa seja importante, pois pode ajudar a assegurar um meio ambiente limpo, equilibrado e qualidade de vida sadia à comunidade.

Já para o empresariado, a análise poderá vir a trazer uma conscientização da importância deste tipo de estratégia para a gestão ambiental, além do diferencial competitivo e valor que a empresa agrega ao estabelecer tais práticas sustentáveis.

A referente investigação tem como forma de abordagem a pesquisa qualitativa, onde, segundo Dencker (1998, p.97), os aspectos definidos no projeto variam quanto ao grau de estruturação. “As categorias teóricas, o plano e foco das pesquisas são definidos no decorrer do processo de investigação.”

Com relação aos objetivos específicos, são: Identificar se o hotel em questão pratica a gestão ambiental de seus resíduos e levantar quais os tipos de práticas adotadas pelo hotel, ao mesmo tempo em que se levanta se essas práticas podem ser consideradas sustentáveis.

Destaca-se como exploratória por identificar se o hotel em questão pratica a gestão ambiental de seus resíduos. Para Dencker (1998, p.124) a pesquisa exploratória “caracteriza-se por possuir um planejamento flexível, envolvendo em geral o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes e análise de exemplos



similares.” As formas mais utilizadas na pesquisa exploratória são a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso.

Identifica-se como descritiva pelo fato de levantar quais são os tipos de práticas adotadas pelo referido meio de hospedagem e se essas práticas podem ser consideradas sustentáveis. Para a mesma autora (1998, p.124), “a pesquisa descritiva procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis”.

Em relação à coleta de dados, foi utilizada, no estudo, entrevista através da aplicação de um formulário, que segundo Carvalho (1998), Gil (2009) e Moreira (2006), se difere de um questionário pelo fato de no formulário haver a presença do pesquisador como entrevistador que utiliza este como instrumento, enquanto questionários são preenchidos pelo próprio informante.

O formulário conteve entrevista estruturada e não estruturada, com perguntas abertas e fechadas, mas com vista a deixar o entrevistado à vontade para responder, extraindo o máximo de informações possível concernentes ao assunto. O entrevistado foi o proprietário do referido hotel, Moisés.

Os procedimentos técnicos adotados foram o levantamento bibliográfico, para o embasamento teórico da pesquisa, e o estudo de caso.

A investigação se constata como um estudo de caso, pois buscou-se analisar um empreendimento específico, denominado Amazonfish, do qual se pôde obter as informações através de uma entrevista com o proprietário do hotel em uma visita técnica, onde também foi feita uma pesquisa de campo para observação da realidade do hotel.

Michel (2009) define o estudo de caso como uma técnica utilizada em pesquisa de campo que se caracteriza por ser o estudo de uma unidade, ou seja, de um grupo social, uma família, uma instituição, uma situação específica, uma empresa, um programa, um processo, uma situação de crise, entre outros, com o objetivo de compreendê-los em seus próprios termos, ou seja, no seu próprio contexto.

Lakatos (2009, p.111) define observação como uma técnica que “utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade”.

A amostra é não-probabilística intencional, pelo fato de que o elemento de pesquisa já foi escolhido, neste caso, de acordo com a conveniência para o pesquisador e sua pesquisa. É caracterizado como mostra por julgamento, “pela qual um especialista seleciona o que acredita ser a melhor amostra para o estudo de um determinado problema”, de acordo com Dencker (1998, p.179).

O método da investigação é indutivo, pois a formulação dos problemas e aproximação dos fenômenos caminha para planos cada vez mais abrangentes, “indo das constatações mais particulares às leis e teorias (conexão ascendente)”. (LAKATOS, 2009, p.110)

O estudo se encontra dividido em: Introdução (abordagem do problema); Desenvolvimento (base teórica); Resultados (onde cada objetivo específico foi transformado em tópico e respondido com base na pesquisa) e por último a conclusão.

O QUE É TURISMO?

Etimologicamente, a palavra turismo vem do latim *tornus*, termo que significa a ação de movimento e retorno, o mesmo que deu origem a *tornare* (girar) e a palavras como *tour* e *turn* que passariam uma ideia de “viagem circular”, ida e volta, fazendo o retorno ser condição essencial. Há registros, datados de 1643, do vocábulo *tour* na língua inglesa, dando origem a *tourist* e *tourism*. (DIAS, 2002, p.21)

Dias (2002, p.21 e 22), em linhas gerais, conceitua turismo como “a busca de viajar para conhecer um país ou região e a organização dos meios que permitem, e facilitam essas viagens para a recreação, passeio, conhecimento e diversão.” Ele também cita a definição de um dicionário britânico: “Turismo: a teoria e a prática de viajar, pro prazer.”

Segundo Montejano, “o turismo pode ser definido como a teoria e a prática de todas as atividades relacionadas com a atração, prestação de serviços e satisfação das necessidades do turista”. Ele também defende que o turismo é uma atividade humana baseada em várias outras disciplinas relacionadas com as ciências sociais e humanas.



Segundo Goeldner et al (2002, pág. 23), há muitos agentes envolvidos nesse processo, e “o turismo pode ser definido como a soma de fenômenos e relações originados da interação de turistas, empresas, governos locais e comunidades anfitriãs, no processo de atrair e receber turistas e outros visitantes.” O turismo, tendo caráter interdisciplinar, interage, através da comunicação, com os outros segmentos relacionados.

Já Beni (2008, pág. 169), conceitua o turismo como “um elemento importante da vida social e econômica da comunidade regional”, bem como dos visitantes que desejam desfrutar de lugares e assimilar culturas diferentes, em próprio benefício para descansar e fugir da rotina.

Dizer que o turismo possui caráter social elucidada o fato da viagem enquanto intercâmbio cultural, o que mostra a busca do turista por conhecer a cultura de um povo, bem como seu meio de vida, o que é caracterizado turismo cultural.

O turismo possui, atrelada à sua dinâmica, a interação com vários outros serviços para que a atividade ocorra. Isso demanda uma infraestrutura que viabilize os sistemas transportes (sistema viário, modal de transporte), meios de hospedagem (unidade de habitação para os diversos públicos), alimentação (seguindo padrões de higiene), atrativos naturais e outros serviços de apoio relacionados.

O turismo é um mercado pertencente ao terceiro setor da economia, o de serviços. De um lado, o indivíduo com sua demanda por lazer e descanso da atividade laboral; do outro, uma estrutura pronta para receber esse turista sendo oferecida e ainda um produto formatado para atender às suas necessidades.

A oferta turística de acordo com o Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR (1984, p.7), “é representada pela gama de atrativos turísticos, assim como bens e serviços que provavelmente induzirão as pessoas a visitarem especificamente um país, uma região ou uma cidade”.

Segundo Goeldner et al (2002, p.247), os componentes da oferta turística podem ser classificados em quatro categorias: Recursos e ambientes naturais; ambiente construído; transporte; e hospitalidade e recursos culturais;



Assim, a oferta turística de um destino é aquilo que ele tem a oferecer para o turista. Ela tem características muito peculiares, dentre elas: a intangibilidade, a perecibilidade, a composição de produtos imóveis, a rigidez, a heterogeneidade, a inseparabilidade, liberdade na composição do produto, pagamento adiantado, o fato de diversos profissionais serem envolvidos no processo de criação e oferta do produto, o consumo estimulado e a não propriedade.

O produto turístico, segundo Tovar (1998), é uma reunião de atributos físicos e psicológicos verificados pelo consumidor em um bem ou serviço para satisfazer os seus próprios desejos e necessidades. É composto de uma parte tangível (o produto em si) e outra intangível (a percepção do consumidor sobre o produto) que se submete à subjetividade do consumidor. Assim sendo, é difícil uniformizar uma definição para esse produto turístico.

Cárdenas Tabares (1998, p.15) defende que o produto turístico é formado por três componentes principais: os atrativos, a infraestrutura (facilidades) e a viabilidade de acesso.

A demanda turística para Dias (2002, p. 78), “é a procura por um determinado produto ou serviço.” Essa demanda pode ser tanto a demanda por satisfazer as necessidades humanas de viajar, como também a procura por certos destinos ou atividades específicas.

De acordo com Balanzá (2003), “a demanda turística de um produto ou serviço é a sua quantidade que, em determinadas condições, um grupo deseja e pode realmente adquirir”.

A demanda se constitui de todos os turistas que, sozinhos ou em grupos, vão pra outro lugar que não o seu espaço rotineiro, motivados pelos produtos ou serviços turísticos criados para satisfazer suas necessidades diversas no seu período de lazer, ócio (quando não estão trabalhando). Apesar disso, o turismo também vive de pessoas que se deslocam com motivações profissionais ou empresariais, é o chamado turismo de negócios.

GESTÃO AMBIENTAL

Barbieri (2004) define gestão ambiental como sendo as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção e controle, com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo ou eliminando os danos causados pelas ações humanas ou mesmo evitando seu surgimento.

Tachizawa (2002) conceitua Gestão Ambiental como o processo de ordenamento do espaço a partir da formalização de um sistema de planejamento, diagnosticando o ambiente, integral, sistêmica e continuamente.

As empresas que pretendem obter sucesso em seus negócios no século XXI têm de compartilhar o entendimento de que deve existir um objetivo comum e não um conflito, entre o desenvolvimento econômico e a questão ambiental, tanto no cenário presente quanto no futuro.

De acordo com Gonçalves (2004), o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é a parte do Sistema Administrativo geral de uma empresa e aborda um gerenciamento ecológico envolvido em uma série de diretrizes e estratégias, observando a estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, treinamentos, as práticas os procedimentos, os processos e os recursos.

Inclui aspectos como planejar, elaborar, desenvolver, implementar, revisar, atingir, rever, manter e melhorar a política ambiental e os objetivos e metas da empresa.

A ideia central da implantação de um SGA é de que as organizações devem estar em condições de controlar os efeitos ambientais de suas próprias atividades e reduzir sistematicamente seus impactos ambientais causados.

O setor empresarial do país, pressionado por exigências cada vez mais fortes do mercado internacional viu-se impelido a adotar estratégias de gestão ambiental, não só para eliminar não-conformidades legais e atender às crescentes investidas dos órgãos ambientais, mas também para garantir sua permanência num mercado altamente competitivo. (GONÇALVES, 2004).

Assim infere-se que com a implantação de um SGA a empresa deve visar a sua própria sobrevivência, como sinônimo de melhoria contínua, não significando necessariamente a implantação de tecnologias caras, isto porque quando uma



organização implementa um SGA, está concordando em manter uma responsabilidade ambiental, como um contrato invisível com o meio ambiente.

Segundo Castilhos Junior, conceitua a gestão de resíduos (2003), o gerenciamento de resíduos sólidos urbanos deve ser integrado, englobando etapas articuladas entre si, desde ações visando a não geração de resíduos até a disposição final, compatíveis com os demais sistemas do saneamento ambiental, sendo essencial a participação do governo, iniciativa privada e sociedade civil organizada.

De acordo com Gasi e Ferreira (2006, p.73) " o conceito de minimização de resíduos foi introduzido pela Usepa em 1988 como redução na fonte integrada aos processos por meio de substituição de matérias-primas, mudanças tecnológicas, boas práticas operacionais e mudanças nos produtos.

Toda atividade humana produz rejeitos. O crescimento constante das populações e a rapidez do desenvolvimento econômico provocam uma aceleração da geração do volume de resíduos. Este resíduo que não tem possibilidade de ser reutilizado e reciclado é o que se denomina 'lixo' (NAIME, 2005).

De Conto (2004) dispõe que é importante identificar as condições de manejo dos resíduos para se implantar uma política de gestão, como por exemplo, o tipo de serviço oferecido aos hóspedes, tipo do meio de hospedagem, localização deste, volume de trabalho gerado pelos funcionários, a negociação dos produtos junto aos fornecedores, tempo de coleta dos resíduos e o local de estocagem destes, comportamentos de hóspedes, colaboradores e fornecedores em relação aos resíduos sólidos e o tratamento dado a estes resíduos. Por isso a gestão dos resíduos sólidos, a partir do monitoramento e das informações, permitirá ao gestor as melhores condições de avaliar o desempenho da empresa e principalmente a imagem frente à sociedade.

McIntyre (1993 apud OMT 2001) enumera as ações que fazem parte do papel a ser desempenhado pela indústria turística rumo ao desenvolvimento do turismo sustentável: desenvolver o uso equilibrado do da água e da mata; tratar dos resíduos sólidos e líquidos; adotar técnicas eficientes de energia; realizar práticas de marketing verde; minimizar riscos de intoxicações; proporcionar um guia ou informações aos turistas, com a finalidade de orientá-los para um comportamento responsável;



incorporar valores ambientais nos processos de decisão empresarial; e gerar auditorias ambientais próprias.

O meio ambiente em que vivemos está se alterando rapidamente em muitos aspectos: social, econômico e ambiental; e há uma crença errônea de que o planeta terra seja inesgotável em relação aos recursos naturais e cada vez mais a sociedade se apropria desse fim sem pensar nas grandes consequências que enfrentarão.

Para que o meio ambiente tenha qualidade de fato, tanto a população como os empresários do segmento hoteleiro devem desenvolver a consciência ambiental coletiva para a preservação, através de práticas sustentáveis.

Segundo a ABNT, certificadora da norma de turismo sustentável (NBR 15401), sustentabilidade é: " O uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não compromete a possibilidade de uso pelas futuras gerações' ".

Para Fenger (2002), o planejamento hoteleiro envolve diversas variáveis, sendo uma delas relacionada à questão ambiental. Assim segundo o autor, desenvolver a hotelaria e ao mesmo tempo conciliar o respeito à sustentabilidade, isto é, preservar o meio ambiente, a cultura local e manter-se o atrativo turisticamente é um dos principais desafios para os planejadores hoteleiros.

Por isso, entende-se que a qualidade na exploração hoteleira depende, e muito da qualidade do meio ambiente no qual ela está inserida. Neste contexto, a gestão ambiental, tendo em vista o controle e gestão dos resíduos geradores e a consequente escassez de recursos naturais que está ocasiona é considerada fator fundamental para o planejamento hoteleiro.

Em função disso, os hotéis estão trazendo o gerenciamento ambiental para dia-a-dia de seus negócios, pois utilizam os recursos naturais, energia, água e outros materiais que estão sob ameaça crescente. (GONÇALVES, 2004).

Atitudes pequenas, mas muito importantes, podem ser utilizadas no segmento hoteleiro como a redução do uso de energia e água, reutilização de materiais, reciclagem e redução ou tratamento da geração de resíduos sólidos. Fazer a realização de questionários junto aos hóspedes para saber do real conhecimento sobre o processo de



gestão de resíduos nos hotéis; dar o conhecimento aos funcionários de cada segmento para com projetos sustentáveis e como consequência estimulará a redução dos custos. Outra questão a ser destacada é o empenho dos funcionários em colaborar com os projetos de gestão de resíduos para que não seja pontual e seja a longo prazo nos empreendimentos hoteleiros.

3 RESULTADOS

A pesquisa de campo e a entrevista foram as ferramentas para conseguir todas as informações de forma a conduzir o estudo a um resultado.

A entrevista foi realizada em duas fases: primeiramente durante a visita ao empreendimento e depois na residência do proprietário, em Manaus.

Em visita realizada no dia 27 de outubro de 2012 ao complexo *Amazon Fish*, foi feito um reconhecimento da área do balneário ao passo que se pôde entrevistar o empresário Moisés David Bicharra, proprietário do empreendimento. Ele falou sobre o empreendimento, sobre como a sua trajetória na gestão hoteleira se deu de forma empírica e sobre a sua visão ecológica.

Segundo Moisés o meio de hospedagem Amazon fish é mais conhecido por ser um balneário, muito bem frequentado pelos moradores da capital amazonense que desejam passar o fim de semana. Atualmente ele conta com 3 UH's, sendo que cada uma acomoda até 4 pessoas.

O proprietário contou a história do empreendimento. Segundo ele, a iniciativa de construir o Amazon Fish veio por causa de um período financeiramente instável.

À época, aquele espaço era utilizado apenas para piscicultura. Mas não trazia receita suficiente para obtenção de lucro e continuação da administração do empreendimento. Como Moisés não tinha dinheiro para construir usando material normal, foi adotada uma estratégia para reutilizar matéria-prima. Essa escolha proveio devido ao baixo custo e consequente economia gerada. Naquele momento não existiu realmente uma preocupação ecológica nesse aspecto.

Ainda segundo o proprietário, neste processo de construção do balneário ecológico, não houve nenhum incentivo nem público e nem privado. No entanto, segundo Moisés, “quando falta o recurso financeiro, você se torna competente”.

De acordo com a filosofia da administração do Amazon Fish, nada se deve jogar fora, tudo é aproveitado quando o assunto é lixo. Isso faz com que o balneário produza aproximadamente zero de lixo. A criação de porcos é um dos fatores que ajudam nesse processo. “Tudo acaba sendo aproveitado como comida para os porcos.”, afirma Moises, que também usa as sobras dos alimentos para fazer sopas e rações. O hotel inclusive recolhe a sobra de outros meios de hospedagem para alimentar os porcos, pois o empreendimento sozinho não consegue suprir a demanda dos animais. Os porcos, no tempo de maturação, são abatidos e entram no cardápio. As fezes dos suínos viram adubo na plantação de andiroba localizada numa área do empreendimento.

Apenas os resíduos sanitários que não são mais tratados como antigamente. Hoje eles são armazenados num reservatório e depois descartados através de uma empresa que coleta esse material para dar a destinação adequada.

O empreendimento mantém a reciclagem como princípio básico, com o projeto interno intitulado “Tornando o lixo um luxo”. Tudo, a começar pelos chalés, utiliza material reciclado ou reutiliza matéria-prima ou material de descarte. No caso dos chalés e das telhas das cabanas de praia, são utilizadas 100% de garrafas PET. As mesmas também servem de base para as estruturas flutuantes que formam o complexo. No lugar de tijolos, optou-se por utilizar garrafas de vidro.

O Amazon Fish tem enfrentado vários problemas relacionados à cheia e à vazante do rio. A dinâmica dos rios fez com que se pensasse num jeito de superar isso. Foi quando se idealizaram os flutuantes, todos feitos com 100% de PET. O material proporciona menor densidade. Hoje o complexo conta inclusive com uma horta flutuante suspensa pela estrutura em PET reciclado, nela são plantados: pimenta, cheiro verde, cebolinha, e outros, que por sua vez são utilizados no preparo dos alimentos.

Com relação ao alumínio, aço, vidros, azulejos e granitos que são doados, estes são reaproveitados nas janelas, pisos, revestimentos e paredes do hotel.

A madeira, comprada ou doada, é utilizada em estruturas, balcões, movei e escadas.

Até pedaços de tecido, que iriam para o lixo, têm suas partes costuradas, produzindo cortinas. A pintura do próprio empreendimento é feita exclusivamente com tinta reciclada, feita com materiais industriais.

As garrafas de PET são recolhidas em sacos grandes e usadas como base na flutuação da estrutura (as garrafas são tampadas e o ar fica preso) e como suporte para a linha e anzol, substituindo a vara de pesca.

O papel e plástico é juntado e comercializado para cooperativas de reciclagem.

O vidro proveniente de garrafas long-neck é usado como tijolo e piso. No período da pesquisa in loco, estava em construção uma cozinha com 35.000 (trinta e cinco mil) garrafas de vidro do tipo long-neck de cerveja Heineken, no lugar de tijolos. Segundo o próprio proprietário do hotel, um dos objetivos da construção era conseguir apoio da referida empresa cervejeira para ampliar o empreendimento. Depois mudou-se a ideia para construir a “Casa do Mágico”.

A carga de ocupação é muito controlada no Amazon Fish. Segundo Moisés, a preocupação principal não é obter o máximo de lucro, trazendo muitas pessoas, mas sim, filtrar o público para que não ocorra sobrecarga ou degradação, e que o atendimento aos clientes tenha qualidade, seja personalizado, oferecendo um ambiente familiar e uma experiência memorável.

De acordo com o conceito de sustentabilidade da ABNT, as atividades podem ser consideradas sustentáveis, pois no hotel Amazon Fish ocorre o uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não compromete a possibilidade de uso pelas futuras gerações.

Em entrevista aplicada no dia 22 de maio de 2013, o proprietário do empreendimento hoteleiro Amazon Fish forneceu as informações necessárias para a realização desta pesquisa. As informações constam a seguir:

Com relação ao destino dos dejetos, cada produto tem o seu direcionamento, existe uma coleta seletiva.

Não existe resistência dos visitantes quanto à questão ambiental, pois eles já chegam ao empreendimento cientes de suas responsabilidades e inclusive ao ver a boa conservação do ambiente, se sentem constrangidos de depredar. Mas isso não quer dizer que eles tenham grande interesse em apoiar a causa ambiental. Portanto, a gestão ambiental não é vista pelo hotel como um diferencial competitivo, na prática, apesar de este adotá-la por uma questão econômica.

Segundo Moisés, o que atrai o público ao Amazon Fish não é a questão sustentável, mas sim a natureza que compõe o lugar, além das atividades de lazer disponíveis. Mas pode-se dizer que a gestão ambiental contribui para que o meio de hospedagem mantenha sua qualidade ambiental.

Tudo se aproveita. No caso dos dejetos provenientes da fossa, são armazenados e posteriormente recolhidos por uma empresa especializada.

Não se tem um estudo de análise mercadológica do meio de hospedagem em questão. O hotel-balneário não pesquisa sobre produtos concorrentes e nem se situa dentro do mercado.

Ao tentar reaproveitar ao máximo todos os recursos, reciclando dentro do processo, a busca do empreendimento é pela minimização dos resíduos até a poluição zero.

Na reciclagem fora do processo, podem ser citadas as latas de refrigerante e o papel, que são comercializados para cooperativas de reciclagem.

Com relação ao tratamento no fim do tubo, foi observado que a água utilizada para banho, lavar louças e limpeza em geral sofre um tratamento químico e depois é despejada no rio.

Pôde-se constatar que o meio de hospedagem Amazon Fish adota os modelos de Sistemas de Gestão Ambiental de minimização de resíduos e prevenção à poluição, produção limpa e eco-eficiência.

CONCLUSÃO

O estudo atingiu seu objetivo de investigar como ocorre o processo de gestão ambiental de resíduos no hotel, identificando que o hotel pratica a gestão ambiental, através das práticas levantadas de gestão de resíduos que, segundo constatou-se, podem ser consideradas sustentáveis.

Considera-se que o estudo foi positivo ao elencar as práticas do Complexo Hotel e Balneário Amazon Fish, por este ser um empreendimento sustentável, que busca utilizar e reutilizar ao máximo todos os seus recursos, “do berço ao túmulo” (desde a matéria-prima até os dejetos provenientes).

O aspecto negativo constatado pela pesquisa é que o modelo de gestão ambiental e a preocupação ecológica do Amazon Fish não são comuns aos outros empreendimentos hoteleiros no entorno.

Fica a proposta para que os outros meios de hospedagem, não importando sua tipologia, também adotem um modelo de gestão ambiental que seja sustentável.

Referências

- BALANZÁ M. I. **Marketing e comercialização de produtos turísticos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003
- BARBIERI, J.C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo, 2004.
- BENI, C. M. **Política e estratégia regional**. Planejamento integrado e sustentável do turismo. In: LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. (Orgs.) *Turismo: Teoria e Prática*. São Paulo: Atlas, 2000.
- CARVALHO, M. C. M. D. **Metodologia Científica: Fundamentos e Técnicas**. 8ª. ed. São Paulo: Papyrus, 1998.
- CASTILHOS JUNIOR, A. B. de, et al. **Resíduos Sólidos Urbanos: aterro sustentável para municípios de pequeno porte**. Rio de Janeiro: ABES/RiMa, 2003, 294p.
- DE CONTO, Suzana M. et al. **Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem**. Florianópolis: Roca, 2004.
- DENCKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.



DIAS, R. & AGUIAR, M. R. **Fundamentos do Turismo: conceitos normas e definições**. Campinas, SP: Ed. Alínea, 2002.

EMBRATUR. **Inventário da oferta turística – Metodologia**. Rio de Janeiro: DIPLAN/CEBITUR, maio de 1984.

FENGER, T. **Modelo de gestão Ambiental na Atividade Hoteleira**. Florianópolis: UFSC, 2002. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

GASI, T. M. & FERREIRA, E. **Produção mais limpa**. In: VILELA JÚNIOR, A. & DEMAJOROVIC, J. **Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafios e perspectivas para as organizações**. São Paulo: Editora Senac, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOELDNER, C. R. **Turismo: Princípios, práticas e filosofias**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. São Paulo: Atlas, 2009.

LOHMANN, G. & PANOSSO NETTO, A. **Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas**. 2ª ed. São Paulo: Aleph, 2012.

MICHEL, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2009.

MONTEJANO, J.M. **Estrutura do Mercado Turístico**. 2ª ed. São Paulo: Roca, 2001.

MOREIRA, H.; CALEFFE, L. G. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

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

TABARES, F. C. **Producto Turístico: aplicación de la estadística y del muestre para su diseño**. México: Trillas, 1998.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focados na realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 2002.



TOVAR, J. R. I. **Comercialización de productos y servicios turísticos.** Madri:

Síntesis, 1998.

PORTAL ECO HOSPEDAGEM – Como se tornar um empreendimento sustentável.
Disponível em: <<http://ecohospedagem.com/gestao-sustentavel/>> Acesso em 22 de maio de 2013.

AMAZONFISH TOURISM – MANAUS. Disponível em:

<<http://www.amazonfish.net/site/>> Acesso em 26 de maio de 2013.