



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**PROGRAMA DE MESTRADO EM LOGÍSTICA E PESQUISA OPERACIONAL**

**MÁRCIA DE NEGREIROS VIANA**

**AVALIAÇÃO DE PRÁTICAS DE LOGÍSTICA REVERSA PARA RESÍDUOS  
SÓLIDOS NO SETOR HOTELEIRO: POUSADAS DA PRAIA DE CANOA  
QUEBRADA - ARACATI**

**FORTALEZA - CE**

**2009**

**MÁRCIA DE NEGREIROS VIANA**

**AVALIAÇÃO DE PRÁTICAS DE LOGÍSTICA REVERSA PARA RESÍDUOS  
SÓLIDOS NO SETOR HOTELEIRO: POUSADAS DA PRAIA DE CANOA  
QUEBRADA - ARACATI - CE**

Dissertação submetida à Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Logística e Pesquisa Operacional (GES-LOG) da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial a obtenção do título de mestre. Área de concentração Logística e Sustentabilidade.

Orientadora: Profª Drª. Marisete Dantas de Aquino

**FORTALEZA - CE**

**2009**

**MÁRCIA DE NEGREIROS VIANA**

**AVALIAÇÃO DE PRÁTICAS DE LOGÍSTICA REVERSA PARA RESÍDUOS  
SÓLIDOS NO SETOR HOTELEIRO: POUSADAS DA PRAIA DE CANOA  
QUEBRADA - ARACATI**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Logística e Pesquisa Operacional da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial a obtenção do título de mestre. Área de concentração Logística e Sustentabilidade.

Aprovada em, 19/10/2009

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Marisete Dantas de Aquino  
Universidade Federal do Ceará (UFC)  
(Orientadora)

---

Prof. Dr. Ernesto Ferreira Nobre Júnior  
Universidade Federal do Ceará (UFC)  
(Examinador interno)

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Cassandra Ribeiro de Oliveira e Silva  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)  
(Examinadora externa)

## AGRADECIMENTOS

A Deus por me haver guiado e protegido.

A minha família, em especial aos meus pais, José Fernando Viana (*in memoriam*) e Janete de Negreiros Viana, que me ensinaram o valor da vida e da educação.

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marisete Dantas de Aquino, pela competência, zelo, firmeza, educação, confiança no meu trabalho e por me haver ensinado os passos principais e iniciais do estudo da Logística Reversa.

Aos professores examinadores Prof. Dr. Ernesto Nobre Júnior e Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Cassandra Ribeiro de Oliveira e Silva pelas contribuições ao trabalho.

A todos os professores do Programa de Mestrado em Logística e Pesquisa Operacional, em especial aos professores Dr. João Bosco Furtado Arruda; Dr. Ernesto Nobre Júnior, Dr. João Welliandre Carneiro Alexandre e ao Dr. Carlos Américo Leite Moreira, pelos conhecimentos transmitidos.

À Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FUNCAP, pelo apoio financeiro no meu primeiro ano no mestrado.

A todos os colegas de turma do Programa de Mestrado em Logística e Pesquisa Operacional, em especial a Carmem, Mônica, Adriana, Larry, Alan e Vera, pela amizade e companheirismo.

Aos servidores do GES – LOG – UFC, em especial à secretária Maria Itany Pedroza (Tânia), que sempre me atendeu com muita gentileza e presteza.

À Equipe da Casa da Cultura Britânica – UFC, em especial a Prof<sup>a</sup>. Ms. Glaucya Gislayne.

Ao SEBRAE-CE, por ter me concedido à possibilidade de fazer minha pesquisa dentro das suas fronteiras de trabalho em negócios referente às organizações parceiras, em especial a Solange e a Ana Paula.

À Associação dos Empreendedores de Canoa Quebrada, que nos apoiou em nossa pesquisa, em especial ao Sr. José Ruy Barbosa.

Às empresas participantes da investigação que, mesmo ainda principiantes nos trabalhos de Logística Reversa, se disponibilizaram a participar da pesquisa para em um futuro próximo melhorarem suas práticas empresariais, em especial a Sra. Norma Buhler, que disponibilizou o conhecimento de suas práticas de Logística Reversa no Hotel Buhler (Visc. Mauá – RJ).

Aos meus sinceros amigos que sempre me apoiaram e tiveram paciência comigo ao longo dessa jornada, em especial a Izo Barreto e a Nancy Matias.

Os Estatutos do Homem (Ato Institucional Permanente)

Poeta Tiago de Mello

Artigo XIII

Fica decretado que o dinheiro  
não poderá nunca mais comprar  
o sol das manhãs vindouras.  
Expulso do grande baú do medo,  
o dinheiro se transformará em uma espada fraternal  
para defender o direito de cantar  
e a festa do dia que chegou.

## RESUMO

Esta dissertação objetiva identificar práticas de Logística Reversa para resíduos sólidos no setor hoteleiro em pousadas. Para isso, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre Logística, Logística Reversa, Gestão Ambiental e Hotelaria. O estudo bibliográfico permitiu que, com base nas principais premissas dos estudos analisados, uma pesquisa de campo fosse aplicada em sete pousadas da orla do litoral leste, localizadas na Praia de Canoa Quebrada, Município de Aracati, do Estado do Ceará, que fazem parte da Associação de Empreendedores de Canoa Quebrada – ASDECQ e cadastradas no Serviço de Apoio à Pequena e microempresa – SEBRAE-CE, no período de 02 a 04 de julho de 2009. A pesquisa teve também caráter exploratório, descritivo, quanti-qualitativo e utilizou a aplicação de um questionário semiestruturado. Os resultados são apresentados neste estudo no que se refere à situação atual das pousadas, dificuldades encontradas e a identificação de suas práticas de Logística Reversas em reduzir, reutilizar e reciclar. É importante observar que muitos dos gestores das pousadas pesquisadas têm a consciência de que algo precisa ser feito, em algum momento. Ainda existe, porém, a cultura de que somente o Poder Público seja o único grande articulador para que de fato ocorra a gestão ambiental. Dessa forma, na realidade esta visão e as atitudes precisam ser repensadas pelas pousadas por meio de seus gestores, pois elas também exercem papel fundamental de participantes gestores, em um processo de melhorias não só nos negócios em que atuam, mas também como representantes ativos do equilíbrio do ambiente.

**Palavras-chave:** Logística Reversa, Gestão Ambiental, Hotelaria.

## **ABSTRACT**

This paper aims to identify the Reverse Logistics for solid residues from hotels and inns. For this purpose, a bibliographical research on Logistics, Reverse Logistics, Environmental and Hotel Management was done. The bibliographical study led to the main premises of the analyzed study, allowing a field research to be applied in seven inns located at the seashore of Canoa Quebrada beach in the Municipal District of Aracati in the State of Ceará. These inns are part of the Business Association of Canoa Quebrada - ASDECQ and they are also registered in the support service for small businesses - SEBRAE-CE during the period of July 2<sup>nd</sup> to 4<sup>th</sup> of 2009. This research also presented explorative, descriptive, quantifying and qualifying aspects, and the application of a semi structured questionnaire was done. The results of the research are presented on this paper referring to the current situation of the inns, difficulties which were found and the identification of the use of practices of Reverse Logistics on reducing, reusing and recycling. It is important to mention that many of the inns which were observed are conscience that something needs to be done, at some time. However, there is still a cultural thought that only the government can be the great articulator to make environmental management happen. This way of thinking and the attitudes need to be reviewed, for these inns have a fundamental role in this management, in an improvement process not only on their businesses but also as active representatives on the environmental balance.

**Key words: Reverse Logistics, Environmental and Hotel Management.**

## LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E QUADROS

### Figuras

2.1 - Fluxo de informações e materiais .....	37
2.2 - A cadeia de valor interna.....	38
2.3 - A cadeia de valor ampliada .....	38
2.4 - Processo logístico: direto e reverso .....	43
2.5 - Processo logístico reverso .....	43
2.6 - Origens e destinos de material retornado. ....	44
4.1 - Mapa do Estado Ceará com indicação do Município de Aracati .....	71
4.2 - Mapa do Município de Aracati.....	72
4.3 - Mapa da Praia de Canoa Quebrada .....	74
4.4 - Barcos Pesqueiros de Canoa Quebrada.....	76
4.5 - Barracas de Praia em Canoa Quebrada .....	76
4.6 - Rua Broadway - rua principal do vilarejo de Canoa Quebrada .....	77
4.7 - Planta do vilarejo da Praia de Canoa Quebrada .....	79
4.8 - Sequência do questionário.....	85

### Gráficos

5.1 - Conhecimento do destino final do lixo.....	93
5.2 - Existência de local para depósito de resíduos sólidos na pousada .....	106
5.3 - Efetuação de compras de materiais reciclados.....	107
5.4 - Efetuação de compras de materiais reutilizáveis .....	108
5.5 - Medição da satisfação do cliente com a pousada referente a como a organização trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para a gestão ambiental.....	113
5.6 - Recebimento de reclamação por parte da comunidade .....	114
5.7 - Dificuldades encontradas pelo empreendimento nas práticas de gestão ambiental.....	117
5.8 - Benefícios que podem trazer para um empreendimento, quando o mesmo resolve adotar práticas voltadas para uma boa gestão estratégica ambiental .....	119

### Quadros

1.1 - Receita turística e impactos sobre o PIB (R\$) 1995 a 2008.....	19
---	----

3.1 - Classificação quanto ao tipo .....	57
3.2 - Classificação quanto à categoria – Nova proposta da EMBRATUR .....	57
4.1 - Síntese das estruturas das pousadas .....	83
5.1- Prováveis materiais de coleta que podem ser encontrados na pousada .....	121

## LISTA DE TABELAS

5.1 - Tempo de inauguração .....	87
5.2 - Unidades habitacionais (leitos) .....	88
5.3 - Ocupação das unidades habitacionais (leitos) na baixa temporada .....	89
5.4 - Ocupação das unidades habitacionais (leitos) na alta temporada .....	89
5.5 - Colaboradores efetivos .....	89
5.6 - Colaboradores terceirizados .....	90
5.7 - Preocupação com o destino final do lixo .....	93
5.8 - Monitoramento dos tipos e volumes de lixo produzido.....	95
5.9 - Locais com maior produção de lixo na pousada .....	96
5.10 - Local com menor produção de lixo na pousada.....	97
5.11 - Resíduos sólidos que devem sair mais rápido das dependências da pousada.....	98
5.12 - Ações tomadas em relação aos descartes indevidos .....	99
5.13 - Ação administrativa para reduzir o lixo.....	99
5.14 - Existência de processos para minimizar ou eliminar o desperdício .....	101
5.15 - Prioriza minimizar ou eliminar o desperdício de algum material específico...	102
5.16 - Realização de ação para reciclagem .....	104
5.17 - Realização de ação para reutilização .....	105
5.18 - Catalogação de produtos poluentes.....	109
5.19 - Atualização de conhecimentos em relação a reduzir, reutilizar e reciclar .....	110
5.20 - Aplicação de técnicas para reduzir, reutilizar e reciclar.....	111
5.21 - Orientação para hóspedes de como reduzir, reutilizar e reciclar .....	112
5.22 - Oferta de treinamento em reduzir, reutilizar e reciclar realizado pela empresa.....	115
5.23 - Oferta de treinamento em reduzir, reutilizar e reciclar realizado pela Associação .....	116

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
CMMAD	Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IHA	Associação Internacional de Hotéis
IHE	Iniciativa Ambiental para Hotéis Internacionais
IPECE	Instituto de Pesquisa Estratégica do Estado do Ceará
JIT	<i>Just – in - time</i>
OMT	Organização Mundial de Turismo
PIB	Produto Interno Bruto
RLEC	<i>Reverse Logistics Executive Council</i>
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio à Pequena e Micro Empresa
SETUR	Secretaria de Turismo do Estado do Ceará
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
UNEP	Programa Ambiental das Nações Unidas

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	14
1.1 Definição do problema .....	17
1.2 Objetivos .....	20
1.2.1 Objetivo geral .....	20
1.2.2 Objetivos específicos.....	20
1.3 Estrutura do estudo .....	20
1.4 Tipo de pesquisa .....	21
2 REVISÃO DE LITERATURA .....	23
2.1 A gestão ambiental e sua relação com a gestão empresarial .....	23
2.1.1 Gestão ambiental .....	23
2.1.2 Gestão empresarial .....	27
2.1.3 A relação entre Gestão Ambiental e Gestão Empresarial .....	29
2.2 Logística .....	32
2.2.1 Conceitos .....	32
2.2.2 Atividades da Logística.....	33
2.2.3 Fluxos logísticos .....	36
2.3 Logística Reversa.....	40
2.3.1 Processo logístico reverso .....	42
2.3.2 Fatores que influenciam a eficiência do processo logístico reverso .....	45
2.3.3 Canais de distribuição reversos e seus objetivos estratégicos.....	47
2.3.4 Ciclo de vida do produto para a logística reversa.....	49
2.3.5 Tipos de coleta de pós-consumo de logística reversa.....	50
3 HOTELARIA .....	52
3.1 Origem da hotelaria .....	54
3.2 Meios de hospedagem da hotelaria .....	56
3.3 A categoria pousada no sistema hoteleiro.....	60
3.4 Práticas de Logística Reversa em pousada .....	64

4 METODOLOGIA.....	69
4.1 Etapas da pesquisa.....	69
4.2 Localização da Área de Estudo.....	70
4.2.1 O Município de Aracati/CE .....	70
4.2.1.1 Praia de Canoa Quebrada.....	73
4.3 Universo e amostra da pesquisa .....	77
4.3.1 Descrição da amostra.....	78
4.4 Instrumento de coleta dos dados .....	84
4.5 Elaboração do questionário.....	84
4.6 Análise e interpretação dos dados .....	86
5 RESULTADOS DA PESQUISA.....	87
5.1 Descrições e análise dos resultados .....	87
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	122
REFERÊNCIAS.....	126
APÊNDICES.....	133

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos de seu desenvolvimento, as sociedades assistem a inúmeras agressões ao meio ambiente ocasionadas principalmente por organizações do setor industrial, isto devido ao fato, que boa parte das organizações industriais existentes no planeta produzem resíduos sólidos que ocasionam mais diversos impactos na natureza.

A princípio, com o processo de industrialização, consoante ressalta Silversten (1993, p.13), “os resíduos poluentes da economia ainda não eram aparentes”, mas no passar dos tempos, com o desenvolvimento do comércio, muitos produtos foram surgindo no mercado para tentar satisfazer os desejos dos consumidores, como também tornar as empresas mais competitivas. Conforme Drucker (1999) o consumo faz parte da vida de todo e qualquer ser humano, movimentando o sistema econômico mundial e ocasionando intensa produção de bens e serviços.

De acordo com Silva (1999, p.24), no entanto, “esses impactos ambientais não foram tão incomensuráveis como destas últimas três décadas”, fazendo com que as empresas, governos e sociedades não mais se mantivessem tão passivos à poluição ambiental, pois a produção de resíduos industriais começou de fato a causar sérios danos mais rapidamente ao meio ambiente por sua nocividade, por sua quantidade excessiva e por falta de uma política de planejamento ambiental mais eficaz, como, por exemplo, na criação, controle e manutenção de aterros sanitários mais eficientes.

Em geral, empresas, governos e sociedade, hoje, passam gradativamente a adotar novos comportamentos em torno da poluição ambiental; e no que concerne à geração de resíduos, começando a discutir mais sobre os efeitos nocivos, desenvolvendo propostas e medidas que possam ser menos amenizadoras e mais solucionadoras, no que diz respeito à criação de um sistema de gestão ambiental voltado ao fomento de uma sustentabilidade sócioambiental e dos negócios.

No que se refere às organizações empresariais que procuram ser competitivas nas áreas em que atuam e ao mesmo tempo têm consciência e controle dos possíveis impactos ambientais que seus negócios ocasionam a sociedade e ao meio-ambiente, é possível se beneficiarem direta ou indiretamente com a adoção de práticas da gestão ambiental.

A gestão ambiental não é só uma atividade filantrópica ou tema para ecologistas e ambientalistas, mas também uma atividade que pode propiciar ganhos financeiros para as empresas. (TACHIZAWA, 2000 *apud* SEIFFERT, 2007, p.46)

A gestão ambiental, quando se torna um sistema, tem como objetivo primordial manter o meio ambiente saudável para atender as necessidades do homem ao longo do tempo. Serve de instrumento de monitoramento, controle e subsídios, ainda treinamento e conscientização. Surge como um novo paradigma e certamente muda a cultura organizacional.

Atualmente a maior cobrança por soluções para reduzir e controlar a produção de resíduos é feita às empresas, independentemente do seu tamanho ou setor econômico de atuação, tanto por parte dos consumidores, como da sociedade e do governo. Algumas empresas, no planejamento de suas estratégias organizacionais, desenvolvem análises e práticas que possibilitem saídas eficazes de satisfazer os consumidores com produtos que sejam de interesse destes e que possam causar menos danos ao meio ambiente (SEIFFERT, 2007).

Uma das formas estratégicas utilizada por parte das empresas é a implantação do sistema da gestão ambiental (SGA) que, segundo D'Avignon (CNI, 1996, p.26), "é o conjunto de procedimentos que visa gerir uma empresa de forma que sua relação com o meio ambiente seja melhor possível".

A Logística Reversa pode ser descrita, de acordo com Rogers e Tibben-Lembke (1999), como processo de planejamento, implementação e controle do fluxo, eficiente e de baixo custo, de matérias-primas, estoque em processo, produto acabado e informações relacionadas, desde o ponto de consumo até o de origem,

com o propósito de recuperação como valor ou descarte apropriado para coleta e tratamento de lixo.

Sendo assim, com aplicação da Logística Reversa por parte de algumas empresas, quer da área de bens ou do setor de serviços, às embalagens dos produtos e produtos que eram descartados na natureza ou destinados aos lixões ao acaso após o consumo, este fato passa ser percebido não mais como desperdício de tempo e dinheiro, mas como uma estratégia organizacional para reduzir custos, gerar lucros e melhoria de imagem (vantagem competitiva) em relação à outra empresa que não pratique uma política da gestão ambiental.

A Logística Reversa proporciona conceitualmente, para Leite (2003, p.16):

[...] retorno dos bens de pós-venda e de pós-consumo ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo, por meio dos canais de distribuição reversos, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outros.

Sabe-se, ainda, que a utilização da Logística Reversa pode ser um meio de alavancar uma posição mais competitiva no mercado, além de contribuir para a proteção e conservação do meio ambiente.

Em relação aos empreendimentos de micro e pequeno porte no Brasil que são incentivados por práticas de empreendedorismo e técnicas de gestão da qualidade total, por organizações como o Serviço de Apoio à Pequena e Micro Empresa – SEBRAE e acompanhadas de perto por políticas públicas que as consideram força motriz no País em relação à geração de emprego e renda a Logística Reversa pode representar vantagem competitiva e fortalecer práticas de desenvolvimento sustentável.

Mais esforços, no entanto, precisam ser feitos por empresas, governos e sociedade para o surgimento e fortalecimento da Logística Reversa de uma forma sistêmica e sem motivações de cunho sensacionalista em relação aos problemas ambientais ocasionados pelo processo industrial desordenado.

## 1.1 Definição do problema

Atualmente, para que as empresas possam ensejar receitas e ter uma vida mais longa no mercado, não basta apenas ter um bom produto ou serviço, pois, é necessário, também, se ter maior observação e cuidado com a gestão ambiental que, em virtude da escassez de recursos, clientes mais exigentes, sociedade mais controladora, legislação específica, leis mais severas para determinados crimes ambientais e mercados globalizados impõem mudanças de valores e aperfeiçoamento de atitudes por parte das empresas para práticas que consolidem maior responsabilidade de colaboração e manutenção do Planeta.

Uma das formas que as empresas encontraram para o desenvolvimento de uma gestão ambiental mais responsável e comprometida se perfaz pela utilização da Logística Reversa como ferramenta administrativa de apoio, que privilegia, em seus fundamentos e práticas, estratégias de aperfeiçoamento de uma relação mais lucrativa entre empresa *versus* sociedade, sem que isto signifique mais uma negociação do modelo ganha-perde.

Apesar de o conceito de Logística Reversa ainda não se encontrar totalmente consolidado, há estudos feitos de pesquisadores com vistas a aprimorar os conceitos em curso. Em termos gerais, consoante definido pelo *Reverse Logistics Executive Council – RLEC* (2004), é o processo de planejamento, implementação e controle da eficiência e custo efetivo do fluxo de matérias-primas, estoques em processos; matérias-primas acabadas e as informações correlacionadas ao ponto de consumo ao ponto de origem com o propósito de recapturar valor ou para uma disposição apropriada.

A Logística Reversa poderá desenvolver estratégias que possibilitem fazer com que embalagens e produtos pós-consumo e produtos que tenham apresentado falhas técnicas ao serem comprados por clientes possam se tornar retornáveis ou reutilizáveis em parte ou no todo, evitando, assim, que ocorram descartes excessivos na natureza, provocando efeitos nocivos, mesmo estes estando em lixões (MANZINI; VEZZOLI, 2002).

Conforme Lopes e Calvo (2007, p.79), “devido às legislações ambientais mais severas e de maior consciência por parte dos consumidores, as empresas estão não só utilizando uma maior quantidade de materiais reciclados”, como também tendo de se preocupar com o descarte ecologicamente correto de seus produtos ao final de seu ciclo de vida.

Segundo Leite (2003), as práticas de Logística Reversa ainda são muito recentes em diversas atividades de negócio. Em geral, encontram - se mais casos de Logística Reversa na indústria de produção de bens. As organizações de serviços, contudo, podem também realizar práticas de Logística Reversa nos seus negócios. No caso do Turismo, conhecido, de acordo com Costa (2004, p.11), “como a indústria sem chaminés”, ou seja, uma fábrica sem fumaça, que possibilita também a criação de empregos, operações, renda, lazer, crescimento de negócios, a utilização da Logística Reversa pode contribuir com a sustentabilidade do negócio como também do ambiente onde esse negócio se desenvolve.

De acordo com os dados da Secretaria de Turismo do Estado do Ceará – SETUR (CEARÁ, 2009) o turismo é um instrumento de geração de emprego e de renda/divisas nas economias dos países, ocupando o Brasil a 39ª posição no *ranking* internacional em 2007 da Organização Mundial de Turismo (OMT) e o Estado do Ceará pelo *ranking* nacional de turismo doméstico da EMBRATUR em 2001, foi o 6º destino turístico mais procurado e o 2º Estado no Nordeste, depois da Bahia (CEARÁ, 2009).

De acordo com a SETUR (CEARÁ, 2009) os impactos positivos referentes à receita turística e o PIB do Estado vem desde 1995 a 2008, sendo bons indicadores para demonstrar a geração de emprego e renda, de acordo com o Quadro 1.1.

Quadro 1.1 - Receita turística e impactos sobre o PIB (R\$) 1995 a 2008

Discriminação	1995	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1. Gasto Per capita/dia (R\$)	41,25	70,03	61,36	75,32	95,17	91,17	113,44	134,51	126,1	130,91
2. Permanência Média (Dias)	12,0	8,9	9,9	9,4	8,8	10,8	10,3	9,0	9,7	10,2
3. Gasto Per capita (R\$)	495,00	623,25	607,42	708,00	837,51	9 84,66	1.168,41	1.210,63	1.223,14	1.335,24
4. Demanda Turística Via Fortaleza	761777	1507914	1631072	1629422	1550857	1784354	1968856	2062493	2079590	2178395
5. Receita Turística Direta (R\$ milhões)	377,1	939,8	990,7	1.153,60	1.298,90	1.757,0	2.300,4	2.496,9	2.543,6	2.908,7
6. Renda Gerada (R\$ milhões)	505,3	1.644,7	1.733,8	2.018,9	2.273,0	3.074,7	4.025,8	4.369,6	4.451,4	5.090,2
7. Impacto sobre o PIB (%)	4,0	7,9	8,0	7,0	7,0	8,3	9,8	9,9	9,3	9,8

Fonte: Adaptado da SETUR e IPLANCE (2009, p.9)

No período 1998/2008, referente ao total de turistas que se destinaram a Fortaleza, capital do Ceará, cerca de 65,3% visitaram outras localidades do Estado. Essa taxa de ampliação oscilou entre 43,3% e 65,3%, no período citado. Em geral a distribuição de preferências de destino dos turistas foi direcionada para as localidades litorâneas 80,8%, sertão 14,4% e serras 4,8% (CEARÁ, 2009).

A motivação dos turistas segundo a viagem, em 2007, foi a passeio (36,7%), e referente a atrativos naturais foi de 85,8%. Excluindo o litoral de Fortaleza em 2008, a praia de Canoa Quebrada foi considerada a segunda em preferência pelos turistas (14,2%) depois de Cumbuco (16,1%). O gasto médio dos turistas em 2008 via Fortaleza com hospedagem representou 19,4% ficando em terceiro lugar, estando abaixo de compras (28%) e alimentação (23,5%) (CEARÁ, 2009).

Diante do exposto, o problema abordado neste estudo é assim delineado: **“Quais são as práticas de Logística Reversa em relação aos resíduos sólidos que estão sendo aplicadas nas pousadas da praia de Canoa Quebrada, no Município Aracati – Ceará?”**.

O turismo vem sendo uma grande fonte geradora de emprego e renda para o Estado do Ceará não só a hotelaria voltada para clientes de alto poder aquisitivo se

beneficia, mas também os albergues e as pousadas têm retornos positivos no que se refere à ocupação e à geração de emprego e renda (RIBEIRO, 2004).

Sendo assim, é possível justificar a escolha do tema do projeto desta pesquisa como relevante para o Estado do Ceará, pois tem como intuito contribuir para que mais informações possam ser produzidas para o fortalecimento do desenvolvimento de políticas públicas que envolvem estudos de desenvolvimento sustentável, na busca do equilíbrio entre o meio ambiente e, a oferta de emprego e geração de renda, tanto para as empresas hoteleiras como para o Estado como um todo.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo geral**

- Identificar as práticas de Logística Reversa nas pousadas da Praia de Canoa Quebrada, no Município de Aracati-Ceará, voltada para resíduos sólidos.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Apresentar a relação da gestão ambiental com a gestão empresarial;
- Identificar o perfil gerencial das pousadas;
- Identificar o tratamento dado aos resíduos sólidos pelas pousadas;
- Identificar as dificuldades encontradas pelas pousadas para adotar a Logística Reversa dentro de sua gestão;
- Identificar os tipos de resíduos sólidos encontrados em uma pousada.

## **1.3 Estrutura do estudo**

A dissertação está dividida em cinco capítulos, o primeiro dos quais se refere à introdução, enfatizando a contextualização, o problema de pesquisa, justificativa, o objetivo geral, os objetivos específicos, além da forma como o trabalho foi estruturado.

O segundo capítulo trata da Revisão de Literatura, enfocando Gestão Ambiental e sua relação com a Gestão Empresarial; a Logística; a Logística Reversa.

O terceiro capítulo refere-se a hotelaria, enfatizando as pousadas como um dos meios de hospedagem.

O quarto capítulo enfoca a metodologia utilizada na pesquisa, indicando as abordagens utilizadas para o alcance dos objetivos propostos.

No capítulo cinco, descrevem-se os resultados obtidos na pesquisa de campo aplicada junto às empresas participantes.

O capítulo seis traz as Considerações Finais, as Conclusões e as Recomendações sobre o estudo da dissertação, seguindo - se a lista de autores/obras que serviram de bases empíricas e teóricas ao desenvolvimento do trabalho.

#### **1.4 Tipo de pesquisa**

O tipo de pesquisa abordados na dissertação compreende as modalidades bibliográfica, exploratória, descritiva e quanti-qualitativa.

Na visão de Vergara (2000, p. 48), “a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”, sendo a pesquisa bibliográfica considerada fonte secundária de dados em uma investigação.

A pesquisa exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado (VERGARA, 2000).

De acordo com Gil (2007), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Incluem-se neste grupo as pesquisas

que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população e aquelas que visam a descobrir a existência de associações entre variáveis.

A pesquisa quantitativa está voltada a quantificação dos dados ou opiniões coletadas, utilizando instrumentos ou recursos estatísticos, desde os mais simples aos mais complexos. Sabe-se ainda que esse tipo de pesquisa é muito usado quando se procura estudar algum fator ligado ao social, econômico, de opinião (GIL, 2007).

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

Este capítulo pretende discorrer sobre os principais assuntos que fundamentam o presente trabalho, buscando um melhor aprofundamento dos mesmos em relação aos objetivos propostos.

### **2.1 A gestão ambiental e sua relação com a gestão empresarial**

Em geral a vinculação entre a gestão ambiental e a gestão empresarial acontece devido aos mesmos serem interdependentes e complementares, no que se refere as ações e praticas efetivas, para que de fato ocorra o desenvolvimento sustentável.

A gestão ambiental na organização envolve questões estratégicas que deverão ser definidas por uma política de planejamento e gerenciamento ambientais, que se desdobraram em programas, práticas administrativas e operacionais, com vistas a ordenar e controlar as atividades organizacionais para que estas produzam o menor impacto negativo possível sobre o meio ambiente (SEIFFERT, 2007).

#### **2.1.1 Gestão ambiental**

A gestão ambiental tem como objetivo primordial manter o meio ambiente saudável para atender as necessidades do homem, sem comprometer as futuras gerações (CMMAD, 1988 *apud* TACHIZAWA *et al.* 2000, p. 14).

De acordo com Tachizawa *et al* (2000) e Seiffert (2007), a gestão ambiental é responsabilidade de todos os agentes envolvidos: indivíduos, comunidade, organizações e governo, pois todos têm condições e capacidade de desenvolver ações que permitam o desenvolvimento sustentável se tornar uma realidade para a sociedade.

Gestão ambiental é um aspecto funcional da gestão de uma organização, que desenvolve e aplica as políticas e estratégias ambientais. Na visão de Valle (1995, p.10), gestão ambiental consiste “em um conjunto de medidas e procedimentos bem

definidos e adequadamente aplicados que visam reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente”.

Na perspectiva de Tibor e Feldman (1996),

[...] a proteção ambiental não pode mais depender apenas de controles no final de processos, que normalmente são ineficientes e inadequados. A prevenção da poluição e outras questões ambientais têm que ser abordadas através de todos os aspectos no projeto, fabricação e processos de distribuição.

De acordo com Valle (1995) uma empresa deverá planejar ações administrativas sistêmicas, a fim de que suas práticas, procedimentos, processos, controles, gerenciamento de recursos, entre outros, estejam alinhados a uma política ambiental definida por objetivos que permitam identificar, reduzir e controlar efetivamente os impactos ambientais provenientes dos seus negócios o, que é procedido por um sistema em gestão ambiental (SGA).

Seiffert (2007) salienta que o sistema da gestão ambiental deverá ter uma metodologia sistematizada e ser adotada para que a organização possa fazer boa análise ambiental, voltada a um diagnostico de desempenho ambiental organizacional aliado à Educação Ambiental.

Entre as atuais metodologias de normatização aplicadas no SGA, destacam-se as normas da série ISO -1400, surgidas durante a ECO-92, sendo a ISO 14001 uma das mais utilizadas, pois aborda o SGA no que se refere as suas especificações e diretrizes de uso (SEIFFERT, 2007).

Para Valle (1995), Tachizawa *et al* (2000) e Seiffert (2007), entre os objetivos da gestão ambiental, destaca-se a procura permanente de melhoria da qualidade ambiental dos serviços, produtos e ambiente de trabalho das organizações, pois este objetivo promove a evolução constante do SGA global, em consonância com a política ambiental implementada.

A melhoria da qualidade do SGA permite, então, que a organização atinja o nível do desempenho ambiental esperado, e desenvolva, ao longo do tempo, sua

melhoria contínua, na medida em que for sendo posto em prática o planejamento das atividades no que se refere às ações preventivas ou medidas amenizadoras dos impactos ambientais, que serão utilizadas na implementação (VALLE, 1995).

Tachizawa *et al.* (2000, p. 33), propõem uma série de princípios que podem ser buscados pelas organizações a fim de atingir a excelência em gestão ambiental, os quais serão expostos a seguir.

- Prioridade na organização - reconhecer a questão ambiental como prioridade da empresa, e ela, sendo uma questão-chave para o desenvolvimento da empresa, torna-se necessário o envolvimento da alta cúpula administrativa da empresa;
- gestão integrada - a gestão ambiental visa a integrar plenamente políticas, programas e processos organizacionais, como elementos indispensáveis e indissociáveis de uma gestão eficiente;
- o processo de aperfeiçoamento tem como objetivo aperfeiçoar continuamente as políticas, programas e desempenho ambientais da organização, tanto no mercado interno quanto externo, levando em conta o desenvolvimento tecnológico, o conhecimento científico, as necessidades dos consumidores e as expectativas da comunidade, tendo como ponto de partida a legislação ambiental em vigor;
- a instrução de pessoal com a finalidade de educar, treinar e motivar as pessoas que compõem a organização, para que estas possam desempenhar suas tarefas de forma responsável e se integrar nas políticas de preservação do meio ambiente;
- produtos e serviços, desenvolvendo e fabricando produtos e serviços que não produzam impacto sobre o meio ambiente e sejam seguros em sua utilização prevista, que apresentem melhor rendimento em termos de consumo de energia e recursos naturais, e que possam ser reciclados, reutilizados ou cuja destinação final não seja agressiva ao ambiente;
- conselho de consumidores, visando a aconselhar e, se necessário, propiciar a necessária formação a consumidores, distribuidores e público em geral sobre

o uso correto e seguro, transporte e armazenamento e descarte final do produto;

- instalações e atividades com a determinação de procedimentos para desenvolver, projetar e operar instalações, tendo em vista a eficiência no consumo de energia e materiais, a utilização sustentável dos recursos renováveis, a minimização dos impactos ambientais adversos e da produção de resíduos, assim como o tratamento ou a destinação final destes resíduos, de forma responsável e segura;
- pesquisa conduzindo ou apoiando projetos que estudem os impactos ambientais das matérias-primas, produtos, processos, emissões e resíduos associados ao processo produtivo da empresa, visando a minimizar efeitos prejudiciais ao meio ambiente;
- medidas preventivas modificando a manufatura e o uso de produtos ou serviços e mesmo os processos produtivos, de forma consistente, com os mais modernos conhecimentos técnicos e científicos, no sentido de prevenir sérias e irreversíveis degradações do meio ambiente;
- fornecedores e parceiros que promovam a adoção dos princípios da gestão ambiental, encorajando e assegurando, sempre que possível, um melhoramento em suas atividades, de modo que estas sejam uma extensão das normas adotadas pela empresa;
- com relação aos planos de emergência, desenvolver e manter, nas áreas de risco potencial, planos de emergência idealizados em conjunto entre os setores da empresa envolvidos, os órgãos governamentais e a comunidade local, reconhecendo a repercussão de eventuais acidentes;
- transferir tecnologia, contribuindo na disseminação e transferência das tecnologias e métodos em gestão que sejam amigáveis ao meio ambiente junto aos setores público e privado;
- contribuição ao esforço comum, procurando estabelecer procedimentos para o desenvolvimento de políticas públicas, de programas empresariais, governamentais e intragovernamentais, assim como iniciativas educacionais que valorizem a consciência e a preservação ambiental;
- abertura ao diálogo: propiciar transparência e discussão com a comunidade interna e externa, antecipando e respondendo as suas preocupações em

relação aos riscos potenciais e impactos das operações, produtos e resíduos;e

- por fim, cumprir regulamentos e informações, medindo o desempenho ambiental; conduzir auditorias ambientais regulares e averiguar se os padrões da empresa cumprem os valores estabelecidos na legislação;fornecer periodicamente informações sobre estas auditorias para o Conselho de Administração, aos acionistas, aos funcionários, às autoridades e ao público em geral.

Os princípios ora citados acima apresentados por Tachizawa *et al.* (2000) e adotados pelas empresas em seus planejamentos estratégicos podem reunir valor aos negócios, não somente como simples referência ao meio ambiente, mas como forma de repensar as ações empresariais, tanto na gestão estratégica como nas efetivas atitudes das empresas em relação a clientes, à sociedade e ao meio ambiente.

Em relação à gestão empresarial a seguir será exposto alguns aspectos de seu desenvolvimento e de suas mudanças ao longo do tempo nas organizações.

### **2.1.2 Gestão empresarial**

As transformações ocasionaram o aparecimento de variadas teorias administrativas, sendo cada uma delas produto de seu ambiente, isto é, das forças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas presentes num dado tempo e lugar e que, em função disso, puderam ser apropriadas a diferentes circunstâncias.

A gestão estratégica é o processo de conduzir a organização ao cumprimento da sua missão por meio da gestão da sua relação com o ambiente; a formulação e a implementação de planos e a prática de atividades relacionadas a assuntos que são de importância vital, geral ou contínua para a organização como um todo. Qualquer assunto que seja de grande importância, ou vital para a organização como um todo, é estratégico.

Conforme Land (1990, p.45), “Os tempos novos exigem idéias inovadoras e eficazes, no entanto, as maiorias dos administradores continuam a repetir o mesmo padrão pensando que seus êxitos passados vão criar o futuro”. Sabe-se que os atuais administradores têm consciência da necessidade de mudar; muitas vezes o que eles não percebem é que o mecanismo usado não é suficiente para promover a mudança necessária, visto que muitas das mudanças são reativas, e não resultado de um planejamento estruturado, favorecendo ações com base no conhecimento de prospecção do mercado interno e externo.

Muitas vezes, conforme Venosa (1998, p.87), “os administradores devem se preparar para abandonar tudo o que sabem” chegando até a “reinventar a empresa” que existe há muitos anos, mediante estudos da evolução da cultura das organizações, quer internamente quer no seu contexto externo mais complexo, sob pena de esta se tornar obsoleta e desaparecer.

Para se chegar a uma compreensão maior das transformações da organização, de acordo com Venosa (1998), se faz necessário analisar os aspectos gerais da cultura, particularmente a mudança da cultura organizacional no seu aspecto societário e psicossocial, como conflitos, resistências e forma de administrar.

Segundo Venosa (1998) há necessidade de recuperar o momento de criar uma empresa e inseri-la no contexto político e econômico da época, levando-se em consideração o papel desempenhado pelo fundador, visto que é quem idealiza o projeto da organização, com poder para estruturá-la de acordo com sua visão do mundo e da organização, seu modo de agir e de avaliar os resultados.

Outros aspectos a considerar são os incidentes críticos ocorridos na organização, como: crises expansões, pontos de fracassos ou sucessos. Nestes momentos, certos valores importantes de se preservar ou questionar, vêm à tona com maior nitidez, pois as mudanças e ameaças levam os dirigentes e os grupos sociais a tomar decisões, recriando ou avançando e, acima de tudo, a se aproveitarem dos potenciais e habilidades para superar a crise (VENOSA, 1998).

São variáveis para sucesso ou insucesso de uma organização: o nível de turbulência ambiental, a agressividade da estratégia da organização e a sensibilidade à mudança por parte da potencialidade interna da organização. Isso significa que o uso das potencialidades, de forma consciente e contextualizada, faz com que o ambiente seja transformado, objetivando a superação de dificuldades e maior velocidade no atingimento de metas e objetivos propostos. (ANSOFF; MCDONNELL, 1993, p.304)

A questão da responsabilidade social também faz parte da organização moderna, visto que esta precisa estar inserida em uma comunidade e necessita tomar decisões a respeito de pessoas, bem como decidir e fixar regras e disciplinas necessárias para obtenção de resultados sem, contudo, chocar sua cultura com a da comunidade, visto que a sua missão deve ser preservada para que a organização prevaleça, exercendo sua contribuição social voltada para o público interno e externo. A propósito, Hammer (1997, p.12) estabeleceu um princípio radical: “o projeto de trabalho não deve ser baseado na administração hierárquica e na especialização, mas no processo de negócio e na criação de valor para os clientes”.

Na compreensão de Hammer (1997) as peças fundamentais na organização moderna e nos seus processos de mudança são o gestor e o estilo que ele adota junto ao grupo no que se refere a um modelo administrativo que permitirá ou não uma mentalidade voltada para o novo, para a quebra de suas resistências e o aprofundamento sobre os processos de mudanças nas organizações.

A seguir será traçado um perfil geral da relação de interdependência e de complementaridade entre a Gestão Ambiental e Gestão Empresarial.

### **2.1.3 A relação entre Gestão Ambiental e Gestão Empresarial**

O fato de considerar a questão ambiental dentro da empresa e o crescimento da importância desse assunto ocorre quando a empresa percebe que esta preocupação não acarreta somente despesas, mas também pode render oportunidades de negócios, melhoria da imagem organizacional e redução de custos, o que pode ser viabilizado mediante programas de reaproveitamento e venda de resíduos, utilização racional de energia e aumento das possibilidades de reciclagem. Desta forma, a importância da questão ambiental fica evidente quando

acontece uma melhoria de sua performance ambiental, traduzida em um ganho com relação aos aspectos ora citados (OTTMAN, 1997).

Para Ottman (1997), as organizações se encontram perante de novos desafios e exigências por parte do mercado consumidor, que valoriza cada vez mais a proteção do meio ambiente. Além disto, o movimento ambientalista ganha adeptos a cada dia, evidenciando a necessidade de preocupação com a preservação ambiental e ecológica, de forma permanente e definitiva.

A questão ambiental deve ser considerada e avaliada na elaboração dos planos estratégicos de longo prazo de uma empresa, em virtude da crescente preocupação da sociedade como um todo com a preservação ambiental.

Na reflexão de Wrigth et al. (2000, p. 24),

A estratégia refere-se aos planos da alta administração para alcançar resultados consistentes com a missão e os objetivos gerais da organização. Podemos considerar a estratégia com três fases: 1. a formulação da estratégia (desenvolvimento da estratégia); 2. implementação da estratégia (colocar a estratégia em ação); e 3. controle estratégico (modificar a estratégia, ou sua implementação, para assegurar que os resultados desejados sejam alcançados.

No princípio, as empresas se preocupavam apenas em alcançar a excelência dos sistemas e processos de produção. Esta era a visão predominante na prática da administração, refletindo a noção de mercados e recursos ilimitados. Esta noção, no entanto, demonstrou-se equivocada. Ficou evidente que o contexto de atuação das empresas tornava-se cada dia mais complexo e que o processo decisório enfrentava barreiras crescentes ao longo do tempo (WINTER, 1992).

Um dos aspectos importantes desta mudança na maneira de pensar dos gestores é o crescimento do cuidado com a questão ambiental, na sociedade, no governo e nas próprias empresas, que passaram a incorporar esse pensamento em sua gestão (OTTMAN, 1997).

Segundo Winter (1992), o acelerado ritmo da industrialização e o aumento da concentração de pessoas nos grandes centros urbanos, principalmente com início

na da década de 1960, passaram a afetar de maneira agressiva o meio ambiente, transformando tanto aspectos físicos como econômicos e sociais, situando a atividade industrial como principal agente desta transformação.

Na óptica de Viana e Veronese (1992, p. 123),

O Brasil, a partir da segunda metade do século XX, vem sofrendo grandes transformações em função do crescimento demográfico (sua população aumentou 2,7 vezes entre 1950 e 1970, passando 74,3% a viver em zonas urbanas) e da modernização de suas bases de desenvolvimento. De um estágio de economia predominantemente exportadora de produtos agrícolas passou a uma fase de industrialização considerável (crescimento de 9,3% a.a. da produção industrial, no período de 1970 a 1990), com predominância de produtos manufaturados em sua pauta de exportações.

Para Tachizawa *et al.* (2000), os termos desenvolvimento e crescimento eram usados de forma indistinta. Existe hoje, porém, a necessidade de distinguir as duas expressões. Crescimento econômico é entendido como o aumento contínuo do produto nacional em termos globais ao longo do tempo, enquanto desenvolvimento econômico representa não apenas o crescimento da produção nacional, mas também a forma como esta é distribuída social e setorialmente.

Na perspectiva de Cairncross (1992), a política ambiental não somente é compatível com o desenvolvimento econômico, mas também é uma parte essencial desse desenvolvimento. O abastecimento de água mais límpida, a prevenção da degradação do solo e o manejo adequado das florestas e terras agricultáveis são igualmente formas de melhorar a qualidade de vida. O crescimento econômico que ignora as necessidades do ambiente tende a ser insustentável.

Enquanto algumas empresas se perguntam quanto custa implantar um sistema de gestão ambiental, outras chegam à conclusão de que se gasta mais por não haver o sistema, levando-se em consideração os diversos riscos a que estão sujeitas, como acidentes ambientais, multas, processos na justiça, danos à imagem (que ocasionam uma queda no nível das vendas), barreiras à exportação de seus produtos e perda de competitividade (WINTER, 1992).

O movimento verde representa grande oportunidade para empreendimentos e para a criatividade dos gestores atuais. Aqueles que souberem como aproveitar esse movimento partirão na frente (OTTMAN, 1997).

Segundo Cairncross (1992), o impacto sobre as organizações será imenso no que se refere à demanda por inovação de produtos, serviços e processos mais saudáveis. Isto em decorrência da pressão por mudanças provocadas pelos chamados consumidores verdes que questionam dentro da cadeia de negócios, principalmente, os fornecedores sobre as origens de suas matérias-primas, os procedimentos de manuseio da matéria-prima, o respeito às legislações e normas administrativas, métodos de tratamento dos resíduos, remoção do lixo, entre outros.

Através do que foi exposto acima referente à gestão ambiental e sua relação com a gestão empresarial. A seguir será abordado o assunto logística.

## **2.2 Logística**

### **2.2.1 Conceitos**

O conceito moderno de Logística é fornecido por diversos autores, sendo que um dos mais utilizados é fornecido pelo *Council of Logistics Management – CLM* (2001), adotado também por Bowersox e Closs (2001), Novaes (2001), Ballou (1993), dentre outros. Para o CLM, Logística (2001) é:

O processo de planejamento, implantação e controle eficiente e eficaz do fluxo e armazenagem de mercadorias, serviços e informações relacionadas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender às necessidades dos clientes.

Outros autores trazem concepções parecidas com a expressa pelo CLM. Numa visão mais estratégica, Logística pode ser considerada como (CHRISTOPHER, 1997).

O processo de gerenciar estrategicamente a aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e produtos acabados (e os fluxos de informações correlatas) através da organização de seus canais de marketing, de modo a poder maximizar as lucratividades presente e futura através do atendimento dos pedidos a baixo custo.

A missão da Logística está ligada à satisfação das necessidades dos clientes em termos de serviço, ao menor custo possível. Sendo assim, a importância da Logística é sua possibilidade de geração de valor, tanto para os clientes e fornecedores da empresa, quanto para seus acionistas. Para Ballou (1993, p.25), “o valor da Logística é expresso em termos de tempo e lugar”. Produtos e serviços podem perder o seu valor, caso não estejam à disposição dos clientes quando (tempo) e onde (lugar) eles demandam para consumi-los.

Outro aspecto a ser considerado na missão da Logística diz respeito aos custos envolvidos na prestação do serviço logístico. Em princípio, é possível atingir qualquer nível de serviço logístico, desde que a empresa esteja disposta a alocar os recursos necessários. Assim, uma empresa poderia disponibilizar uma frota de caminhões de prontidão e manter estoques cada vez mais próximos dos clientes para possibilitar uma entrega em minutos, por exemplo. Em função das restrições econômicas, porém, procura-se um equilíbrio entre o serviço e o custo da prestação deste serviço (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

A partir do que foi exposto acima, a logística deverá possibilitar que os processos administrativos organizacionais melhorem o seu desempenho, permitindo que melhores índices de ganhos aos clientes em relação aos serviços prestados e produtos ofertados pelas organizações passem a existir.

### **2.2.2 Atividades da Logística**

Segundo Ballou (2001), as atividades que compõem a Logística podem variar de empresa para empresa, dependendo da estrutura organizacional, do tamanho, da concepção de Logística pela empresa, dentre outros fatores. Estas atividades devem ser consideradas sob o ponto de vista da integração total, ou seja, as atividades não são isoladas umas das outras, mas sim inter-relacionadas, formando um todo que compõe a Logística integrada (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

A Logística de uma empresa pode ser considerada como integração entre a administração de materiais e a distribuição física, ambas compostas basicamente das mesmas atividades, diferenciando o fato de que a administração de materiais

lida com matérias-primas e a distribuição física com produtos acabados (GOMES; RIBEIRO, 2004).

As práticas das atividades que compõem a Logística dentro das organizações tentam dar uma resposta rápida, conforme Ballou (1993, p.19), a fatores como “a crescente internacionalização da produção, o encurtamento dos ciclos de produção e a liberalização do transporte”. O mercado globalizado impõe constantemente novas bases de negociação entre os agentes envolvidos (clientes, empresas, instituições, fornecedores, parceiros, sociedade), visto que isto influencia as ações gerenciais e operacionais.

As atividades Logísticas podem ser separadas didaticamente em dois grupos. O primeiro é chamado de atividades-chave e engloba transporte, manutenção de estoque e processamento de pedidos. Já o segundo, que pode ser chamado de atividades de apoio, engloba armazenagem, manuseio de materiais, compras, embalagem protetora, programação de produtos e manutenção da informação (BALLOU, 2001).

Em linhas gerais de acordo com Ballou (2001), atividades podem assim serem descritas:

- Transportes - são os métodos criados visando à movimentação dos mais diversos tipos de materiais, como por exemplo, estoques, produtos semiacabados, acabados. Esta movimentação em geral se dá pelos modais de transporte - rodoviário, ferroviário, aeroviário, hidrovial e dutoviário - que podem ser utilizados individualmente ou combinados, mediante a definição de rotas de busca ou entrega e análise da capacidade de utilização de cada modal ou pela combinação deles;
- manutenção de estoques - trata é a manutenção dos materiais referente às suas quantidades a suprir o processo produtivo, efetuando uma programação de uso e compras quando se fizer necessário para suprir as necessidades da empresa;
- processamento de pedidos - permite definir a forma como ocorrerão a movimentação de produtos e a entrega de serviços, no que se refere, aos

métodos de tratamento dos pedidos e procedimentos para uma interligação do que se vende com o que se tem no estoque voltado ao atendimento do cliente;

- armazenagem - diz respeito, principalmente, à administração do espaço necessário para manter estoques, envolvendo análise da localização e dimensionamento da área a ser utilizada;
- manuseio de materiais - refere a toda movimentação de materiais dentro da empresa, envolvendo, assim, o local da estocagem, seleção de equipamentos de transporte para a movimentação, procedimentos para formação de pedidos e de prováveis balanceamentos de carga de trabalho;
- compras - em linhas gerais, são as atividades ligadas à pesquisa e seleção de fontes de suprimento, definição e monitoramento das quantidades, valores e prazos a serem transacionadas por negociações entre compradores e fornecedores;
- embalagem protetora - contribui para que as matérias-primas, insumos, produtos semiacabados e acabados possam ser movimentados com maior segurança, permitindo, também, assegurar que as características dos itens citados não passem por modificações físico-químicas, danos e possíveis avarias, tanto nas movimentações de dentro ou fora da empresa;
- programação de produtos - refere se ao planejamento e ao controle da programação do fluxo produtivo, no que diz respeito às quantidades que devem ser produzidas, como, quando e onde devem ser produzidas; e
- manutenção da informação - diz respeito às atividades de suporte que tentam proporcionar serviços de coleta, arquivamento e manipulação das informações que supram as necessidades de conhecimento dos custos, atividades e desempenho da organização em relação a fornecedores, a clientes e ao mercado.

Todas as atividades descritas acima em linhas gerais estão interligadas e o desempenho delas isoladamente ou em conjunto influenciará o desempenho dos fluxos logísticos que será exposto a seguir.

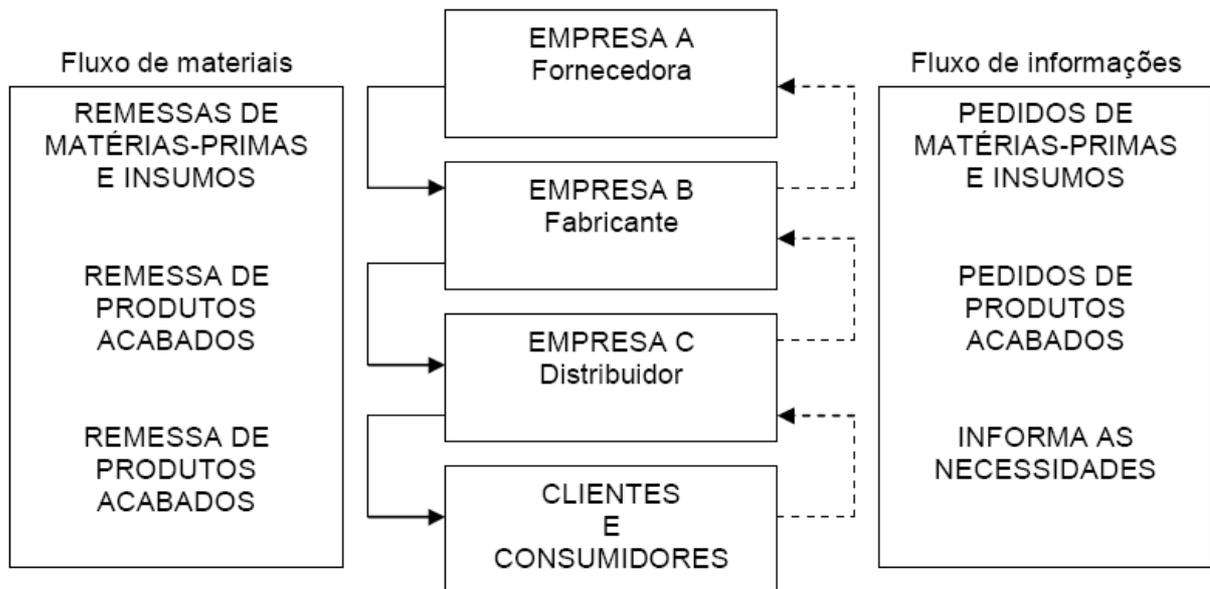
### 2.2.3 Fluxos logísticos

Em geral, a Logística empresarial baseia suas atividades nos fluxos da cadeia produtiva direta. Um dos problemas encontrados pela organização é a administração eficiente dos fluxos totais, compreendendo desde a previsão de demanda, passando pelo processamento do pedido do cliente, pela aquisição de matérias-primas e insumos, para a produção, armazenagem, transporte e distribuição dos produtos às redes atacadistas e, varejistas até a chegada do produto ao cliente final (BARROSO, 2001). Neste sentido, o gerenciamento da Logística é, na verdade, o gerenciamento de seus fluxos (CHRISTOPHER, 1997).

A sincronia entre os fluxos de informações e de materiais é um requisito básico para o melhor desempenho logístico (DORNIER *et al.*, 2000). Para conseguir melhoria no processo logístico, é necessário levar em conta o fluxo integrado como um sistema único em vez de considerar componentes isolados. Surge, então, o conceito de Logística Integrada, com seus fluxos funcionando harmonicamente. Esta integração deve englobar tanto as áreas internas da empresa, como fornecedores e clientes (BALLOU, 2001).

No entendimento de Pereira Filho (2002), os fluxos de materiais e informações se desenvolvem no âmbito interno da empresa, envolvendo a área comercial (responsável pela interface da empresa com o mercado consumidor), a área de suprimentos (relação da empresa com o mercado fornecedor), a produção (geradora do produto final, interagindo suprimento e distribuição física, responsável pelo planejamento, execução e entrega do produto final ao cliente).

Para Pereira Filho (2002), os fluxos logísticos migram também em um determinado momento para o âmbito externo, isto é, o mercado. Passam, então, a integrar as empresas fornecedoras de matérias-primas e insumos, o fabricante, o distribuidor, os clientes e os consumidores, com vistas a obter melhorias na relação tempo e custos, conduzindo a vantagens competitivas, conforme figura 2.1.



Fonte: Pereira Filho (2002).

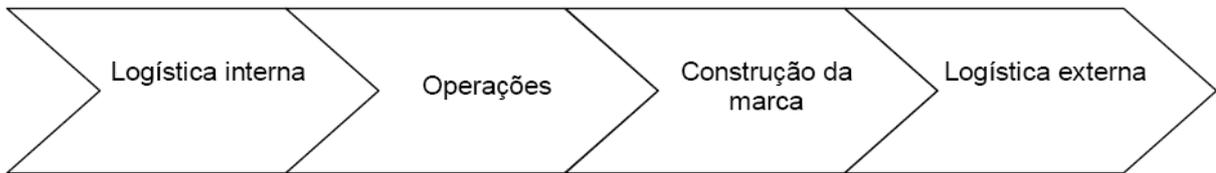
Figura 2.1 - Fluxo de informações e materiais

Todos os processos logísticos podem ser vistos como uma rede de atividades interligadas que somente podem ser otimizadas, de forma global, por meio do enfoque de tempo do ciclo total. Quando ocorre qualquer tentativa no sentido de otimizar elementos ou atividades individuais de um processo logístico, isto levará a um resultado geral subotimizado (CHRISTOPHER, 1997).

O fluxo de materiais abrange toda a movimentação e armazenagem de materiais, iniciando-se com a expedição por parte do fornecedor, terminando com a entrega do produto final ao cliente (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

Dentro de uma organização, à medida que os materiais passam pelas etapas da produção, eles podem ser modificados, passando de matéria-prima para produto acabado. As etapas que os materiais seguem neste processo obedecem ao sentido suprimento - manufatura - distribuição. No transcorrer deste processo, existe uma agregação de valor. Por fim, quando a posse do produto passa das mãos da empresa para as mãos dos clientes por meio da distribuição física, eles acrescentam de mais um valor, pois os vetores tempo e espaço são minimizados (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

A cadeia de valor interna então pode ser representada pelo conjunto de atividades seqüenciadas, fazendo com que a matéria-prima se transforme em produto, que o cliente está disposto a pagar (Figura 2.2).



Fonte: Christopher (1999, p. 102).

Figura 2.2 - A cadeia de valor interna

O conceito de valor agregado, no entanto, não pode ser considerado somente do ponto de vista interno. A integração dos processos industriais e comerciais deve ser vista partindo do consumidor final, chegando até os fornecedores iniciais, gerando produtos, serviços e informações que agregam valor para o cliente (NOVAES, 2001).

Para Chopra e Meindl (2003) uma cadeia de valor é tipicamente constituída por fornecedores, centros de produção, depósitos, centros de distribuição e varejistas. Seu principal objetivo consiste em atender às expectativas do consumidor final ao menor custo possível. Este objetivo pode ser conseguido por meio da integração dos processos dos diversos elementos desta rede (CHRISTOPHER, 1999). Na Figura 2.3, é possível observar o conceito de cadeia de valor ampliada, na qual os fornecedores e clientes são incluídos na abordagem.



Fonte: Christopher (1999, p. 103).

Figura 2.3 - A cadeia de valor ampliada

Se forem consideradas tanto a cadeia de valor interna como a cadeia de valor ampliada, o argumento de que a velocidade do fluxo de materiais é diretamente proporcional à integração dos processos existentes é válido. Para que isso ocorra,

algumas estratégias foram desenvolvidas pelas empresas, das quais se destacam (CHRISTOPHER, 1999):

- 1 redução na base de fornecedores - isto significa que ocorrerá diminuição do número de fornecedores para melhorar o relacionamento com aqueles selecionados, o que permite à empresa maior nível de parceria, visando a melhorar os processos de transferência de produtos e serviços;
- 2 transparência nos custos - em geral, as informações sobre custos são compartilhadas com os fornecedores, com o objetivo de identificar oportunidades de uma ação conjunta para reduzir ou eliminar estes custos com seus clientes; e
- 3 compartilhamento de informações - consiste em trocar informações para o gerenciamento do fluxo de materiais e serviços agregados por parte de todos os participantes de uma cadeia, tendo o objetivo de criar um fluxo de informações constantes que possibilite a integração do mercado final com todos os participantes da cadeia.

Atender pedidos dos clientes, programar e reprogramar necessidades de estoque, movimentação de materiais e transportes são atividades de operações executadas com base em um fluxo de informações (PEREIRA FILHO, 2002). Dessa forma, “o desempenho do planejamento e controle gerencial depende da quantidade, forma e precisão das informações disponíveis” (BALLOU, 1993, p. 278), o que torna assim o fluxo de informações a chave para o sucesso das atividades Logísticas a desenvolver (CHOPRA; MEINDL, 2003).

Conforme Bowersox e Closs (2001), para que as informações atendam às necessidades Logísticas, estas devem incorporar seis princípios básicos que apoiam e norteiam o planejamento, controle e as operações da empresa, que são:

- 1 disponibilidade – as informações logísticas devem estar disponíveis em tempo hábil e com a devida consistência.
- 2 precisão - as informações devem apresentar um nível de conformidade entre aquilo que está sendo disponibilizado pelo sistema e o que está acontecendo na prática;

- 3 atualizações em tempo hábil das informações logísticas podem proporcionar um fluxo contínuo de informações;
- 4 sistema de Informações logísticas baseados em exceções permite que se apontem os erros de operação para proporcionar um gerenciamento focado na minimização dos problemas e no melhoramento contínuo.
- 5 flexibilidade - os sistemas de informações logísticas para o atendimento das necessidades de usuários e clientes.
- 6 padronização dos relatórios logísticos, que devem ser formatados para permitir que as informações sejam apresentadas com as melhores estruturas de ordenação.

### **2.3 Logística Reversa**

Este tópico tem como foco demonstrar que a Logística Reversa não deve ser utilizada apenas quando obrigatória ou ser considerada como mais um custo para a empresa, e sim como nova estratégia para se destacar no atual mercado competitivo e contribuir para o desenvolvimento sustentável.

De acordo com Ottman (1997), ao longo de sua história, o homem apropriou-se indiscriminadamente dos recursos naturais, seja como fonte de energia ou de matéria-prima, sem medir as consequências desse abuso. O mesmo ocorre com os rejeitos produzidos pelas atividades humanas e seu impacto sobre o meio ambiente, ocasionando situações irreversíveis de contaminação e degradação, tanto no meio urbano quanto no rural.

Para Lopes e Calvo (2007), percebe - se é que é apenas uma questão de tempo até que a Logística Reversa ocupe posição de destaque nas empresas para que se promova efetivamente o desenvolvimento sustentável.

As empresas que forem mais rápidas terão maior vantagem competitiva sobre as que demorarem a implementar o gerenciamento do fluxo reverso, proveito que pode ser traduzido em custos menores ou melhora no serviço ao consumidor. Uma integração da cadeia de suprimentos também se fará necessária. O fluxo reverso de

produtos deverá ser considerado na coordenação Logística entre as empresas (LOPES; CALVO, 2007).

A Logística Reversa é aplicada com diversos objetivos, entre eles a redução de custos na cadeia de suprimentos, a questão ambiental, benefícios econômicos e vantagem competitiva.

Conceitualmente, a Logística Reversa é então, a área da Logística Empresarial que tem a preocupação com os aspectos logísticos do retorno ao ciclo produtivo dos produtos, materiais e embalagens (LEITE, 2003).

Para Leite (2003, p.16) a Logística Reversa:

[...] é área da Logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo de informações Logísticas correspondentes, do retorno dos bens de pós-venda e pós-consumo ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo, por meio de canais de distribuição reversos, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outros.

De acordo com Lacerda (2006), no Brasil, a Logística Reversa está em fase de desenvolvimento, pois apenas alguns seguimentos de negócios têm aplicado seus conceitos.

Na compreensão de Barbieri e Dias (2002), a Logística Reversa sustentável no Brasil ainda é um campo incipiente. Torna-se, portanto, difícil avaliar os diversos intermediários envolvidos, os níveis de tecnologias, características das empresas, volumes transacionados, formas de comercialização, os sistemas logísticos e mercadológicos empregados, a importância econômica e social desses setores industriais e comerciais.

A implementação de propostas de produção e consumo sustentáveis tenderá a acrescentar novas direções aos fluxos da Logística tradicional, para fazer com que os materiais recuperados dos diferentes consumidores retornem ao sistema produtivo para serem reutilizados, reciclados ou dispostos em condições mais seguras que os aterros (LEITE, 2003).

### 2.3.1 Processo logístico reverso

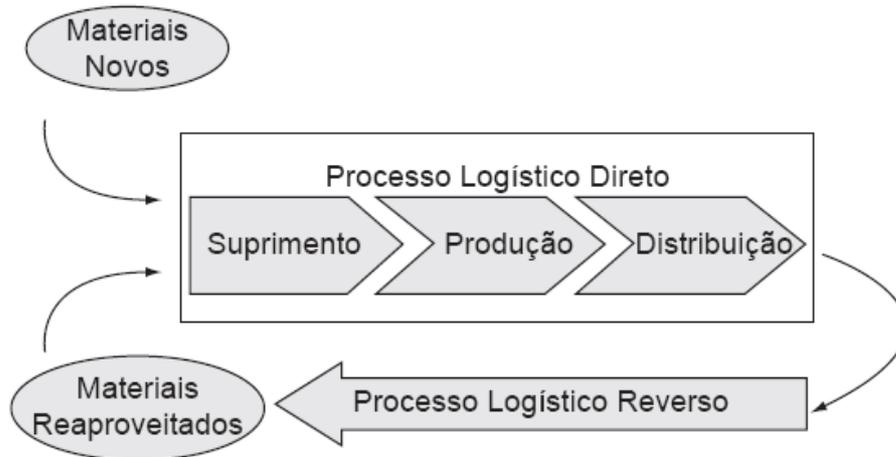
De acordo com Gonçalves e Martins (2006), existem três aspectos relevantes com respeito a produtos e suas respectivas embalagens:

- do ponto de vista logístico, o ciclo de vida de um produto não se encerra com a sua entrega ao cliente. Produtos que se tornam obsoletos, danificados ou não funcionam devem retornar ao seu ponto de origem para serem adequadamente descartados, reparados ou reaproveitados;
- sob o prisma financeiro, existe o custo relacionado ao gerenciamento do fluxo reverso, que se soma aos custos de compra de matéria-prima, de armazenagem, transporte e estocagem e de produção, já tradicionalmente considerados na Logística; e
- sob a óptica ambiental, devem ser considerados e avaliados os impactos do produto sobre o meio ambiente durante toda sua vida. Este tipo de visão sistêmica é importante para que o planejamento da rede Logística envolva todas as etapas do ciclo do produto.

Ainda para Gonçalves e Martins (2006), é interessante analisar uma situação pelo aspecto holístico (como uma combinação dos três pontos de vista há pouco descritos) para permitir o planejamento da rede logística de forma a englobar todas as fases do ciclo de vida dos produtos, os custos associados e os impactos ambientais decorrentes.

O gênero do processo de Logística Reversa depende do motivo pelo qual ele entrou no sistema e do tipo de material. Os produtos, de forma geral, retornam em razão de uma necessidade de reparo, reciclagem, descarte ou simplesmente porque os clientes os devolveram (GONÇALVES; MARTINS, 2006).

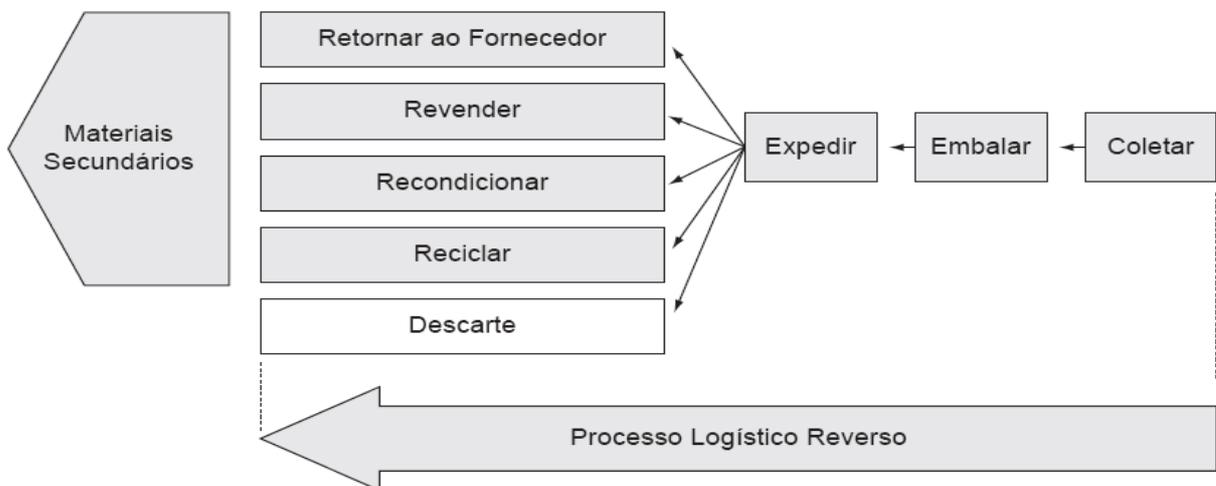
A seguir de acordo com a figura 2.4 é possível visualizar o processo logístico organizacional que pode ocorrer de forma direta e indiretamente.



Fonte: Lacerda (2002, p. 2).

Figura 2.4 - Processo logístico: direto e reverso

A Logística Reversa pode lidar com o reaproveitamento de materiais que devem retornar para algum ponto do processo tradicional de suprimento ou para os processos de produção e distribuição. A figura 2.5 abaixo expõe como ocorre o processo logístico reverso em relação as suas etapas e atividades.

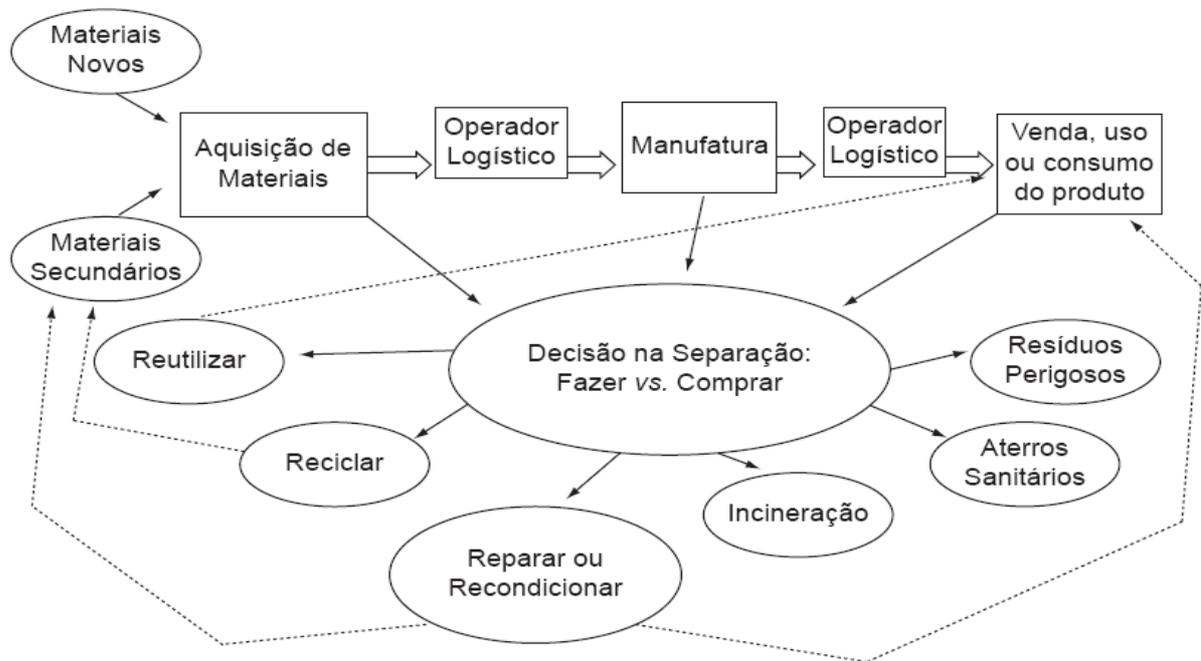


Fonte: Lacerda (2002, p. 3).

Figura 2.5 - Processo logístico reverso

As origens e os destinos dos materiais a princípio coletados são bastante variados, devido às decisões de cada empresa no que se refere à utilização dos mesmos e de suas respectivas quantidades, como também, das necessidades de aquisição de novos materiais. Conforme a figura 2.6 é possível visualizar como

ocorrem as origens e os destinos dos materiais a partir das decisões empresariais no que se refere a decisão na separação em fazer *versus* comprar.



Fonte: Gonçalves e Martins (2006, p.402)

Figura 2.6 - Origens e destinos de material retornado.

Conforme Dowlatshahi (2000), dentre as muitas indústrias que aplicam técnicas de Logística Reversa na prática, podem ser relacionadas, ainda, as indústrias de ferro e aço, companhias de aviação e de produtos para o setor médico.

Outro importante aspecto é que o fluxo contrário de produtos pode ser aplicado por uma empresa na manutenção da redução de estoques do cliente, atenuando os riscos deste com a sustentação dos itens considerados de baixo giro ou que possam cair em desuso rapidamente.

Para Santos (2008), as ações de Logística Reversa devem ser monitoradas para que os agentes responsáveis por elas atuem de forma sincronizada, evitando assim a superposição de atividades ou uma possível falta de ação.

### 2.3.2 Fatores que influenciam a eficiência do processo logístico reverso

A adaptação das empresas à realidade mundial ecológica é algo inevitável. A Logística Reversa faz parte deste contexto e pode tornar-se aliada na garantia da imagem da empresa no mercado, bem como intensificar as vantagens da Logística tradicional.

Na percepção de Santos (2003), nas organizações brasileiras, mesmo que as iniciativas sejam recentes e ainda incipientes, a Logística Reversa ou Logística Verde, como está sendo chamada, é uma metodologia que merece destaque e veio completar o conceito de Logística. Em geral a Logística faz gerenciamento do fluxo de materiais do seu ponto de aquisição até o seu lugar de consumo. Existe também, no entanto, um fluxo logístico reverso, do ponto de consumo até o de origem, que precisa ser gerenciado.

De acordo com Santos (2008), os principais desafios do gerenciamento logístico são:

- encurtar o fluxo logístico - as empresas deverão tentar diminuir os fluxos logísticos de operações, visando a uma eficiência maior na produção e a entrega dos seus produtos no mercado pela adoção de técnicas, como o *just - in - time* (jit), que se propõe à redução e à racionalização de estoques e possibilita diminuição dos custos operacionais;
- melhorar a visibilidade do fluxo logístico - a visibilidade do fluxo logístico permite melhor identificação dos gargalos de produção e a possível redução dos estoques. Para que isto ocorra, os departamentos de uma organização deverão procurar compartilhar informações de forma qualitativa, o que facilitará para a organização melhorar as ações no mercado;
- gerenciar a Logística como um sistema - o processo logístico deve ser gerenciado de forma sistêmica, pela importância na combinação da capacidade de produção com reais necessidades do mercado. O processo deve permitir reconhecer os inter-relacionamentos e interligações da cadeia de eventos que conectam fornecedor ao cliente para geração de valor para a

cadeia de negócios, tendo a compreensão de que qualquer decisão Logística tomada reflete em qualquer parte do sistema ou no sistema inteiro.

Esta tendência ensejará decerto, um aumento do fluxo reverso. Desta forma, serão necessários esforços para aumento de eficiência, com iniciativas para melhor estruturar os sistemas de Logística Reversa.

Stock (1998) relata que alguns fatores que aumentam o tempo de ciclo são controles de entrada ineficiente, falta de infra-estrutura dedicada ao fluxo reverso e falta de procedimentos para tratar as exceções ou resíduos de produtos de baixa saída ou elevado valor agregado.

Em relação aos ganhos financeiros, de acordo com Leite (2003, p.4) “os volumes transacionais nos canais reversos são, em geral, uma fração daqueles dos canais diretos”. Isto a princípio esclarece o possível baixo interesse de explorar mais informações sobre os fluxos reversos. Já o valor dos materiais ou bens de pós-consumo e de pós-venda são inferiores aos bens originais.

Apesar de esta citação demonstrar uma realidade no mercado, algumas mudanças já ocorrem e podem ser consideradas mudanças de comportamento dos agentes envolvidos no que se refere à preocupação com o descarte excessivo e indevido de materiais que podem ser nocivos ao meio ambiente.

Visto que, em um mercado globalizado, onde as tendências de consumo são cada vez mais mutantes e o ciclo de vida dos produtos está cada vez mais curto, ocorre por parte de algumas atividades econômicas a produção de uma quantidade substancial de produtos originados dos mais diversos segmentos de negócios que terão suas embalagens de papel, vidro, metal ou plástico descartados em algum momento, produzindo, então, o lixo.

Vale salientar, de acordo com Santos (2003), que o descarte contínuo de materiais sem uma política de destino e controle bem definida por parte dos agentes públicos no Brasil, começa a ensejar preocupações da sociedade no que diz respeito ao meio ambiente.

De acordo com Leite (2003, p.5):

[...] a conscientização ecológica relativa aos impactos que os produtos e os materiais provocam no meio ambiente, estão modificando as relações de mercado em geral e justificando de maneira crescente as preocupações estratégicas de empresas, do governo e da sociedade, com relação aos canais de distribuição reversos que podem ser nocivos a natureza.

### **2.3.3 Canais de distribuição reversos e seus objetivos estratégicos**

A distribuição física é a atividade responsável por movimentar e disponibilizar ao consumidor final produtos e serviços. Também permite que em um mercado altamente competitivo, as empresas possam se destacar ou não ante os seus concorrentes com maior ou menor velocidade de entrega do que foi acordado com o cliente em situações em que o volume de transações comerciais seja desafiador (NOVAES, 2001).

Conforme Leite (2003), quando aplicados à Logística Reversa, os canais de distribuição se dividem em duas categorias: canais reversos de pós-venda e de pós-consumo.

- Pós-consumo é área da Logística Reversa responsável pelo fluxo físico e de informações correspondentes aos bens de pós-consumo que têm vida útil finalizados ao ser utilizado o produto, mas com possibilidades de reutilização e geração de resíduos. Em geral, são descartados na natureza e são em sua maioria originados de bens duráveis e fluem por canais reversos por motivos de reuso, desmanche e reciclagem. Para Leite (2003), o segmento industrial é um grande formador de bens de pós-consumo quando, por meio primeiramente da venda de bens primários, oferece produtos ao mercado que, após serem utilizados ou consumidos, geram principalmente embalagens plásticas, metálicas, de vidro e de papéis que provavelmente não serão mais úteis aos clientes e eles irão desacatá-las na natureza ou irão direcioná-las para lixões.
- Pós-venda é a área de atuação responsável pelo equacionamento e operacionalização do fluxo físico e das informações logísticas correspondentes de bens de pós-venda (bens de pouco uso ou sem uso), os

quais por diversas razões retornam aos diferentes elos da cadeia de distribuição direta. Os clientes em geral não são desconsiderados, pois eles podem ser fontes de agregação de valor e renda por serem repassados a outros clientes finais ou organizacionais, são fontes de agregação. Para Leite (2003) os bens pós-venda se subdividem nos seus retornos em fluxos reversos na cadeia de distribuição: em comerciais, garantia voltada a qualidade e substituição de componentes.

No que se refere aos objetivos estratégicos serão em linhas gerais os mesmos que nortearão tanto os canais reversos de pós-venda e como de pós-consumo.

De acordo com Leite (2003, p.81): “Os objetivos estratégicos da Logística Reversa de pós-consumo consiste em planejar, operar e controlar o fluxo físico de materiais e as informações correspondentes do retorno dos bens de pós-consumo ao ciclo produtivo do negócio”.

Para Leite (2003) os objetivos estratégicos podem ser divididos em econômico, ecológico e também legal que são partes importantes e integrantes da formação de um bom planejamento tanto para empresas como para o desempenho das políticas públicas.

São assim definidos os objetivos:

- econômico - envolve as economias financeiras adquiridas pelos processos industriais de reutilização de materiais, como economia de energia, baixa utilização de novos recursos naturais. Geram, também, rentabilidade para organizações e trabalhadores que alimentam as indústrias com o fornecimento de bens-pós consumo que irão ser considerados nas indústrias bens secundários;
- ecológico - envolve a minimização ou eliminação de impactos causados pelo descarte de materiais no ambiente o, que, por vezes, pode se tornar nocivo ao longo do tempo; e

- legal - trata da importância do respeito de incentivos legais e legislações criadas, que possam ser respeitadas e implementadas; por exemplo, preservação ambiental.

Na área de serviços voltada à hotelaria o canal de distribuição reverso de pós-consumo é o mais praticado, fazendo com que os objetivos estratégicos reversos que possam vir a ser delineados, se adaptem da melhor forma possível às necessidades de melhoria do desempenho organizacional.

Tanto os canais reversos de pós-venda como o de pós-consumo estão interligados a um ciclo de vida de algum produto. A seguir será exposto o ciclo de vida do produto para a logística reversa.

### **2.3.4 Ciclo de vida do produto para a logística reversa**

Em geral, a análise do ciclo de vida de um produto ocorre desde extração dos recursos da natureza a elaboração de produtos. Conforme Seiffert (2007, p.220), “é realizada considerando-se o produto do berço ao túmulo”. Prossegue a autora “tudo que entra no processo produtivo, desde água, energia, matéria-prima, etc., até a fase de descarte do produto e suas implicações ambientais”.

A avaliação do ciclo de vida permite como técnica identificar entre outros o gerenciamento e o controle dos recursos da empresa, no que diz respeito ao conhecimento sobre eles e os impactos ambientais que eles provocam em todas as etapas de vida. Henkels (2002), *apud* Seiffert (2007, p.220), comenta que:

Segundo Chehebe, a coleta de informações e o resultado das análises do ciclo de vida de produto podem ser úteis para tomada de decisões, na seleção de indicadores ambientais importantes para avaliação do desempenho de projetos ou re-projetos de produtos, processos e/ou planejamento estratégico.

Chehebe (1998, p.10) acentua que “A análise do ciclo de vida é uma técnica para avaliação dos aspectos e dos impactos potenciais associados a um produto [...]”. Com a aplicação de uma técnica, isto permitirá que algumas ações administrativas passem a ser tomadas para conhecer, medir e controlar o ciclo de

vida de cada recurso organizacional em relação aos seus custos, geração de poluentes, redução da necessidade de consumo e, desenvolvimento de outros produtos (SEIFFET, 2007).

De acordo com Leite (2003), a redução crescente do ciclo mercadológico dos produtos vendidos no mercado, a introdução de novas tecnologias e materiais na constituição destes, os lançamentos de produtos e os custos de recuperação altos são motivados pelo aumento constante de um número significativo de bens descartados.

A avaliação do ciclo de vida de produto dentro de um sistema da gestão ambiental é feita pelas normas ISO 14040, ISO 1441, ISO 14041, ISO 14047, ISO14049, que sistematicamente avalia “tudo o que entra no processo produtivo desde matérias-primas e insumos de processo (energia, água, madeira, minerais, etc.)” (SEIFFET, 2007, p.197).

### **2.3.5 Tipos de coleta de pós-consumo de logística reversa**

As formas de coleta de bens de pós-consumo podem ser divididas em três categorias são elas segundo Leite (2003):

- Coleta domiciliar de lixo: é feita em geral pela coleta urbana domiciliar por órgão público competente, de maneira organizada e sistemática (dias e horários pré-definidos) e, na maioria dos casos, pertencente à prefeitura do município. É ao longo tempo uma das grandes fontes de captação de bens de pós-consumo.
- Coleta informal: constitui uma captação informal de bens de pós-consumo que em geral é feita de modo simples, sem metodologia, sem tecnologia, com transporte primitivos que permitam facilitar sua coleta e de deslocamento do ponto de origem ao de destino com segurança e eficiência. Os bens de pós-consumo são levados por parte dos agentes coletores em pouca quantidade em razão do que foi expresso anteriormente. Em geral esta coleta é realizada por catadores que buscam na coleta desses bens uma das suas principais fontes de sobrevivência e renda (CALDERON, 2003 *apud* LEITE, 2003).

- Grande coleta domiciliar seletiva: sua abrangência de atuação ocorre tanto nas residências como em comércios. Sucede uma separação seletiva, por parte dos domicílios dos lixos, em orgânicos e inorgânicos acondicionados em geral em locais diferentes. A coleta seletiva pode ocorrer de porta em porta ou em locais chamados PEV (pontos de entrega voluntária) em dias e horários predefinidos, viabilizando que os bens pós-consumo sejam capturados em bom estado de uso e manuseio, com um melhor grau de qualidade voltado às questões de segurança e higiene.

A parceria organizações com o poder público em realizar a coleta seletiva é importante para o meio-ambiente, pois permite que o meio-ambiente esteja mais protegido e conservado, tanto no que se refere à extração e utilização de novos recursos naturais usados na elaboração de bens, como evitar que grandes áreas sejam utilizadas para o acúmulo de lixo que em geral se torna ao longo do tempo nocivo ao bem-estar da comunidade no que se refere principalmente à saúde e à contaminação dos recursos naturais (LEITE, 2003).

Em geral as organizações brasileiras escolhem a seu critério o tipo de coleta que pretende fazer, salvo por imposições legais algumas seguem procedimentos de políticas públicas para realização da coleta dos seus resíduos sólidos.

Na área de serviços como, por exemplo, na hotelaria ocorre comumente a coleta de bens de pós-consumo que se dá na maioria dos estabelecimentos hoteleiros pela coleta domiciliar.

A seguir será exposto o terceiro capítulo desse trabalho que aborda a Hotelaria no que se refere ao seu conceito, a sua origem, aos meios de hospedagem, especificamente a pousada e praticas de logística reversa em pousada. Este capítulo em questão permite um maior aprofundamento do objeto de estudo da pesquisa que é a pousada.

### 3 HOTELARIA

Para Petrocchi (2002), a hotelaria é um dos fatores básicos para a produção da atividade turística, pois de acordo com a literatura especializada no estudo do turismo o produto turístico é constituído de pelo menos quatro serviços básicos: o transporte, a hospedagem, alimentação e o entretenimento.

Conforme Castelli (2001), a hotelaria faz parte do subsistema do sistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes e influencia, assim como é influenciada, pelo desempenho da atividade turística. O sistema de turismo, por sua vez, está envolvido por outros sistemas maiores, em um meio ambiente em constante mutação e constituído por numerosos condicionantes sociais, políticos, culturais, tecnológicos, ambientais e econômicos.

A empresa hoteleira é definida, de acordo com Petrocchi (2002, p.19) como, “a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira”.

Para Ricci (2002, p.69),

Hotelaria envolve aspectos tais como qualidade no atendimento, qualidade dos produtos oferecidos e qualidade das instalações. A qualidade do hotel é resultante destas três variáveis associadas aos fatores externos. A disposição do cliente, seu astral, o seu momento atual de vida, o motivo de sua viagem, são fatores determinantes para que a qualidade do hotel possa ser definida. Todos esses fatores denominados de Fatores Externos, porque fogem, na maioria dos casos, do alcance do hotel.

O hotel partilha dos mesmos benefícios e futuro do núcleo turístico onde se insere. Mesmo sendo corretamente administrado, o hotel pode ser levado a situações difíceis, em decorrência de problemas no sistema de administração do fluxo turístico. São as externalidades, compreendidas pelas inevitáveis influências do meio sobre o hotel. Recolhimento do lixo, limpeza das ruas, serviços de receptivo, especulação imobiliária, rede de esgoto, entre outros, são fatores que repercutem no

desempenho do hotel, assim como as variáveis sócioeconômicas que afetam a demanda do destino turístico (PETROCCHI, 2002).

Sendo a hospedagem o objetivo principal da empresa hoteleira, esta deverá apresentar o que de melhor poderá oferecer em matéria de pessoal, instalações, material de uso e de consumo, equipamentos e recursos. Investir neste setor é trazer de volta o capital investido. Entende-se que investir neste setor é maximizar na qualidade dos materiais, mas, principalmente, potencializar os agentes, as pessoas que prestam serviço direta ou indiretamente ao hóspede.

Beni (1998) acentua que muitas vezes o hóspede não se deixa impressionar por uma recepção decorada com requinte ou planejada com ambientes aconchegantes, mas sabe-se que hóspedes se habitam a um excelente serviço de hospedagem. Bem apresentados, os elementos da rouparia, tais como lençóis e toalhas, fazem diferencial para a categoria de uma empresa hoteleira. Destaca-se o fato de que, neste exemplo, mesmo sendo de qualidade superior, a rouparia agrada ao hóspede não somente por sua limpeza, textura e fabricação.

Como diz Beni (1998, p. 187), “A empresa hoteleira, quando comparada a outros tipos de empresa, é menos propensa à automação, pois o tratamento pessoal, o calor humano fazem parte essencial da prestação dos serviços hoteleiros”.

De acordo com Medlik e Ingram (2002, p. 3), “a função essencial do hotel é acomodar aqueles que estão longe de casa e atender suas necessidades básicas”. A empresa hoteleira deve estar assim preparada para a competitividade do mercado atual, prestando serviços com qualidade aos seus hóspedes.

Os profissionais da rede hoteleira precisam conhecer bem todas as áreas do hotel, para se chegar a um atendimento excelente e para uma boa acomodação dos seus hóspedes. Além disso, devem demonstrar um funcionamento perfeito, sem erros, para a satisfação e encantamento dos hóspedes (BENI, 1998).

Antes de iniciar o estudo da hotelaria, é necessário voltar um pouco na história e procurar suas origens, que se estabelecem no antigo hábito das famílias receberem em suas residências pessoas em viagem.

### 3.1 Origem da hotelaria

A expressão hotel é de origem francesa, e significava, no início, especialmente a residência do rei da França. Generalizou-se depois para designar os edifícios de caráter público ou privado que fossem suntuosos e imponentes em relação aos demais de certa localidade. É assim que, até hoje, se pode observar na França a utilização do nome hotel não apenas para designar um meio de hospedagem, mas, também, representando edifícios que se destaquem, seja pelo porte, estilo arquitetônico ou outras quaisquer características (CASTELLI, 2001).

Conforme Silveira Neto (2006), com o tempo a palavra hotel tornou-se mais popular, passando a designar qualquer estabelecimento que alugasse quartos; entretanto, a idéia de hotel sempre esteve ligada ao luxo e ao conforto, distinguindo-se dos demais meios de hospedagem.

A história do turismo, da hotelaria, e do transporte, de certa forma se unem, à medida que, por definição, o turismo se subteme por transporte, ou seja, deslocamento e permanência num local diferente do de residencial habitual. (SILVEIRA NETO, 2006).

De acordo com Medlik e Ingram (2002) a Revolução Industrial trouxe um incremento no comércio em decorrência da urbanização que fez da Inglaterra um dos locais de crescimento da demanda e da oferta de meios de hospedagem com a abertura em Londres, (1774) por *David Low*, do primeiro hotel familiar, na casa de *Lord Archer*, em *Convent Garden*.

Segundo Dias (2001), *apud* Medlik e Ingram (2002) com a introdução, em Londres, de um estabelecimento comum em Paris, denominado hotel Garnir<sup>1</sup>,

---

<sup>1</sup> Hotel garnir: uma grande casa na qual apartamento, eram alugados por dia, semana ou mês, e cujo objetivo principal era o de oferecer acomodação apenas para dormir.

representou uma radical mudança das formas tradicionais de acomodação de hóspedes, e assim a palavra “hotel” passou a ser utilizada na Inglaterra.

De acordo com Silveira Neto (2006), as viagens e o turismo do século XIX na Europa eram feitos utilizando transporte ferroviário em deslocamentos nacionais e navio a vapor internacionalmente. Com o aumento da solicitação de transportes, da evolução das viagens e da crescente complexidade da vida comercial e industrial, foi surgindo à necessidade de um organizador de viagem que pudesse fazer os arranjos necessários para a estada em hotéis, bem como para preparar excursões.

Esta atividade foi se tornando muito importante para o viajante, mas, principalmente, para os proprietários de hotéis e empresas de transportes, já que poucos sistemas industriais são capazes de produzir tanta capacidade ociosa como o sistema de transportes ou a hotelaria. Sendo assim, negociar esta capacidade ociosa em vendas conjugadas era garantia de lucro certo tanto para uns como para os agenciadores que revendiam com margem de lucro (SILVEIRA NETO, 2006).

Consoante Silveira Neto (2006), a primeira metade do século XIX constatou uma revolução no mundo dos albergues, pousadas e hospedarias. E em particular, por volta de 1830, esse movimento foi se avolumando, quando começaram a operar nos lagos suíços os primeiros grandes barcos a vapor, atração extraordinária para a época, e que, simultaneamente, provocavam o início da indústria de hotelaria, com a construção dos primeiros hotéis de utilização exclusiva para o turismo de lazer.

De acordo com Castelli (2001), a hospitalidade portuguesa deixou sua marca no Brasil desde os tempos coloniais, manifestadas pela calorosa acolhida dos moradores aos viajantes que passassem pelas cidades ou pelas residências. No início, predominaram, no Brasil, as formas de hospitalidade religiosa e familiar.

No Brasil, em 1922, com o objetivo de abrigar visitantes estrangeiros ilustres com o mesmo nível de qualidade encontrada na Europa, foi inaugurado o Hotel Copacabana Palace, na Cidade do Rio de Janeiro – RJ, com 223 apartamentos em uma área total de 13.000 metros (CASTELLI, 2001).

Já em São Paulo, que até o século XVII era apenas uma vila, se contava apenas com os vendeiros e taverneiros, que eram considerados vendedores de alimentos e hospedagens, sem maiores distinções (SILVEIRA NETO, 2006).

Informa Silveira Neto (2006) que, no início do século XX, as categorias hoteleiras e similares começaram a se agrupar. Em 7 de julho de 1921, fundou-se a União de Proprietários de Hotéis e Restaurantes, Bares, Cafés e Casas Congêneres de São Paulo (entidade que, posteriormente, deu origem ao Sindicato de Hotéis e Similares de São Paulo).

De acordo com Castelli (2001), a maior parte dos proprietários dos meios de hospedagem era predominantemente de estrangeiros residentes no Brasil. Esses europeus, com maior tradição no ramo hoteleiro, imprimiram, sem dúvida, sua marca na hotelaria nacional.

### **3.2 Meios de hospedagem da hotelaria**

As novas cadeias hoteleiras surgem, e sistemas mais antigos passaram a oferecer novos produtos, visando a ampliar ou, pelo menos, manter sua participação no mercado.

Conforme Andrade (2001), os tipos de hotéis podem ser definidos:

- conforme o padrão e as características de suas instalações, ou seja, o grau de conforto, a qualidade dos serviços e os preços. A EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) e a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) classificam os hotéis dessa maneira. Esse tipo de classificação pretende informar o público sobre os níveis de conforto, os preços e os serviços oferecidos; orientar investidores e empresários; constituir instrumento de política de incentivo às atividades turísticas, entre outros;
- segundo sua localização - hotéis de cidade, de praia, de montanha, de aeroporto, entre outros;e
- de acordo com sua destinação - hotéis de turismo, negócios, lazer, cassino, convenções, econômicos, entre outros.

Para Castelli (2001), para que haja a classificação, é necessário que os estabelecimentos hoteleiros sejam identificados; só assim, estes alcançarão seus objetivos. A classificação pode ser de três tipos: autoclassificação, classificação privada, classificação oficial. Estas classificações podem ser identificadas mediante números, letras e números, ou letras e símbolos (estrelas).

A EMBRATUR classifica os meios de hospedagem da seguinte maneira:

- a) quanto ao tipo - hotel, hotel histórico, hotel de lazer, pousada;e
- b) quanto à categoria - luxo superior, luxo, *standard* superior, *standard* e simples.

Quadro 3.1 - Classificação quanto ao tipo

Abreviatura	Tipos aprovados
H	Hotel
HL	Hotel de Lazer
P	Pousada
HH	Hotel Histórico

Fonte: DUARTE (1996)

Quadro 3.2 - Classificação quanto à categoria – Nova proposta da EMBRATUR

Categoria	Símbolo	Tipos de Meios de Hospedagem (A que se aplicam as categorias)		
Luxo Superior	5 estrelas	H	HL	HH
Luxo	4 estrelas	H	HL	HH
<i>Standard</i> Superior	3 estrelas	H	HL	HH P
<i>Standard</i>	2 estrelas	H	HL	HH P
Simple	1 estrelas	H	HL	HH P

Fonte: DUARTE (1996)

A ABIH estabeleceu outra classificação (uma autoclassificação, já que é feita pelos próprios hoteleiros e apenas chancelada pela ABIH), segundo a qual os hotéis são divididos entre categorias superluxo (6 estrelas); luxo (5 estrelas); superior (4 estrelas); turística (3 estrelas); econômica (2 estrelas) e simples (1 estrela).

Não se pretende abordar aqui a totalidade de tipos de hotel, mesmo porque a cada ano surgem novos tipos e subtipos, tornando a pesquisa possivelmente incompleta.

No caso dos hotéis-fazenda e pousadas, os aspectos relevantes, que de alguma forma os distinguem dos demais, entre os quais a localização, o tamanho e a diversidade das instalações, são:

- hotéis-fazenda e pousadas são basicamente de lazer, com muitas características dos *resorts*, porém em escala muito menor e quase sempre com instalações bem mais modestas e menor diversidade de serviços;
- possuem menos de cem apartamentos, e poucos itens para prática de esportes, geralmente com ênfase em algum tipo de esporte relacionado à localização ou à especialidade do hotel (equitação, esportes náuticos, entre outros); e as áreas para reuniões, quando existem, são de pequeno porte;
- o regime predominante é o de diárias completas, incluindo as refeições, em um só restaurante;
- a administração é basicamente familiar e, por essa razão e pelo porte reduzido do hotel, o tratamento concedido aos hóspedes é mais pessoal.

Muitas pessoas veem as pousadas como alternativa de investimento e de vida para fugir das grandes cidades. É importante que, antes de investir, conheçam um pouco sobre o conceito de pousada e as regras básicas que definem o sucesso do negócio.

“A estrutura organizacional hoteleira, qualquer que seja a categoria do hotel ou mesmo o número de unidades habitacionais, pode sempre ser reduzida a quatro processos: Comercial, Hospedagem, Alimentos & Bebidas e Administrativo”. (DUARTE, 1996, p. 37)

Ainda para Duarte (1996, p. 37), “faz parte do processo comercial: grupos de tarefas e responsabilidades de relações públicas, promoções, vendas e reservas do hotel”. As relações públicas mantêm um contato mais direto com os clientes, com os meios de divulgação, com as lideranças comunitárias e com o *trade* turístico. A

função de promoção do hotel envolve a organização falada e escrita e a organização de pacotes promocionais. A área de vendas atua em segmentos específicos. A área de reserva de um hotel tem a função de registrar reserva de apartamentos, tanto individuais como de grupos.

Para Medlik e Ingram (2002, p.87), “a principal função de um hotel é acomodar aqueles que estão longe de casa, e as acomodações para dormir são o produto mais característico de um hotel”.

A hospedagem compreende em geral os seguintes grupos de tarefas: recepção, telefonia, governança, alimentos e bebidas, lazer e eventos, e administrativo.

De acordo com Castelli (2001, p.153),

As reservas sejam individuais ou de grupos, particulares ou de empresas, podem ser feitas direta ou indiretamente. Nos hotéis mais modernos, com sistemas mais compatíveis, pode-se efetuar a reserva através de Centrais de Reservas devidamente informatizadas, ou através de terminais GDS (*Global Distribution System*) que podem disponibilizar de todas as informações do hotel.

A recepção do hotel desenvolve atividades responsáveis pelo registro de hóspedes (*check-in*), pelas vendas para hóspede passageiro (*walk-in*), pela emissão de aviso de entrada e saída de hóspede, pela mudança de hóspede de apartamento, pela emissão de lista diária de hóspede e pela elaboração de sua saída (*check-out*) (DUARTE, 1996).

No caso da portaria, segundo Duarte (1996, p.51),

As principais tarefas de portaria são relativas às necessidades dos hóspedes durante o período de sua hospedagem: comunicações internas e externas para os hóspedes, controle de chaves ou cartão para acesso aos apartamentos, distribuição de jornais, revistas, etc., organização do lobby do hotel e controle visual das entradas e saídas de hóspedes e visitantes.

As outras atividades de um hotel, de acordo com Castelli (2001) são assim descritas:

- a telefonia cuida das comunicações internas dos hóspedes, controla ligações telefônicas, emite notas de despesas de telefone e desperta hóspedes;
- a governança supervisiona e realiza a arrumação, faxina e limpeza de apartamentos e áreas sociais do hotel;
- a função de alimentos e bebidas fica responsável pela organização dos cardápios e do manual de eventos;
- lazer e eventos desenvolve atividades de entretenimento para os hóspedes e faz aproveitamento de áreas que possam estar ociosas ou subutilizadas para locação de terceiros voltadas a eventos para o público em geral;
- por fim, a administração é responsável pelo gerenciamento de todas as funções citadas há pouco, além da gestão financeira e de custos do hotel.

Trataremos a seguir de expor com mais detalhes entre as categorias hoteleiras a categoria pousada por ser o objeto de pesquisa desse estudo.

### **3.3 A categoria pousada no sistema hoteleiro**

Segundo Castelli (2001), a pousada é um meio de hospedagem assim como o hotel, a pensão, o albergue, a hospedaria. As diferenças entre os diversos meios residem no tamanho e tipo de acomodação, bem como no tipo e conjunto dos serviços oferecidos.

Em geral a maioria dos estabelecimentos hoteleiros existentes no mundo são da categoria pousada, chegando em alguns lugares a ser 100% (CASTELLI, 2001).

Na Europa, antigamente, os viajantes ficavam hospedados em casas de famílias que ofereciam gratuitamente seus lares para abrigar quem precisasse, por qualquer que fosse o motivo, de passagem em sua localidade. Estes se entrosavam com a rotina dos proprietários e muitas vezes compartilhavam de suas refeições (CASTELLI, 2001).

De acordo Castelli, 2001 eram muitas vezes casas simples, localizadas em fazendas ou vinícolas com estilo rústico, e que ainda hoje mantêm suas características primitivas conservadas.

Na informação de Giorgi (2008), estas pousadas possuíam clientela fiel, os viajantes, que geralmente faziam a mesma rota em suas viagens, se tornavam amigos das famílias e se sentiam à vontade quando da sua hospedagem.

Na Espanha, as pousadas, por meio de seu estilo de construção, proporcionam uma verdadeira viagem por toda sua história. Servem geralmente ao turismo rural suas construções na maioria são de pedra e madeira, o que fica bem evidenciado nas fotografias e explanações sobre os tipos de construção que se encontram nas *home pages* destas pousadas divulgadas na *internet* (GIORGI, 2008).

No caso de Portugal, conforme Duarte (1996), as pousadas em geral são estabelecimentos situados em locais estratégicos nos grandes centros. E sua decoração e arquitetura são autenticamente portuguesas, tentando conservar as características culturais nacionais e locais.

A pousada, tal como se originou, tinha, portanto, as seguintes características como meio de hospedagem, de acordo com Giorgi (2008):

- o proprietário morava na própria pousada;
- a pousada tinha um número limitado de acomodações;
- os aposentos diferiam um do outro – cada um possuía decoração, a mobília e outros objetos diferentes;
- a família proprietária era quem administrava a pousada;
- a pousada representava um negócio à parte ou adicional a outras atividades;e
- o hóspede, durante os dias em que estava hospedado, se integrava à rotina da família proprietária.

O conceito tradicional da pousada, no entanto, mudou. A pousada se transformou em um fim e não mais representa uma atividade complementar. Geralmente se configura como a única fonte de renda de seus proprietários. O negócio, na maioria das vezes, é exclusivamente a hospedagem. Hoje possui um número maior de acomodações e quando planejado serve a um nicho específico,

apresentando dentro dessa realidade serviços diferenciados a cada tipo de cliente (CASTELLI, 2001).

A palavra “pousada” é o nome que se dá em Portugal a pequenas unidades hoteleiras localizadas em pontos estratégicos, destinadas a apoiar o turismo itinerante.

Na Venezuela, são as instalações receptivas de pequena escala, localizadas no centro dos povoados, áreas rurais, praias e estradas, em rotas ou circuitos turísticos administradas por uma família ou por pequenos empresários, destinadas a satisfazer a demanda de serviços de alojamento e alimentação. (EMBRATUR, 2008, p.40).

A pousada, nos casos de Portugal e da Venezuela, é um pequeno negócio de alojamento e alimentação.

Há teóricos brasileiros que entendem pousada de um modo diferente dos portugueses e venezuelanos. Para Duarte (1996), por exemplo, pousada é um estabelecimento comercial de hospedagem sem parâmetros predefinidos de classificação. Situa-se em edificações de valor histórico ou em construções novas, com predominância do estilo do proprietário na decoração interna.

O Banco do Nordeste entende a pousada como um meio de hospedagem barato e modesto e não como um negócio com um charme especial de ser, por exemplo, um alojamento numa vila rural ou numa rota turística especial (CASTELLI, 2001).

As características das pousadas em muitos momentos se confundem com os conceitos genéricos, até porque eles são interdependentes. É no desdobramento dos conceitos que podemos visualizar melhor as características desse equipamento turístico.

A pousada constitui meio de hospedagem e tradicionalmente difere do hotel, em função do porte pequeno e de seu estilo familiar de ser administrada. Normalmente estão construídas em locais de valor histórico ou lugares de grande fluxo de turistas (LOMBARDO, 1994).

A localização em regiões de interesse turístico reúne valor à pousada. No Brasil, as pousadas estão localizadas em regiões montanhosas e serranas nas cidades da região sul, onde a vista para locais considerados paradisíacos transformam a hospedagem em uma experiência grandiosa. As pousadas também são encontradas em praias e em regiões de florestas, como na Amazônia (CASTELLI, 2001).

Geralmente não possuem um estilo padronizado de apartamentos e em muitas se podem encontrar chalés, que são edificações normalmente isoladas das demais dependências da pousada para que se ofereça maior privacidade ao hóspede. Esses chalés contêm em geral um quarto com banheiro privativo, uma sala de estar e cozinha, dando ao hóspede a opção de preparar as próprias refeições. Os preços nos chalés também são diferenciados, normalmente são mais caros em função da comodidade a mais que oferecem (LOMBARDO, 1994).

De acordo com Castelli (2001), a decoração atende aos requisitos de conforto e charme. Os estilos são os mais diversos, contudo, freqüentemente, o estilo rústico é bastante utilizado, valorizando na decoração as peças de artesanato local, criando assim um valor cultural. O estilo de construção aliada à decoração, que deve refletir da criatividade dos que a pensaram, tornam as pousadas bastante aconchegantes e atraentes.

As pousadas se caracterizam também por possuírem número de unidades habitacionais (UH), demais setores e cargos reduzidos em relação ao hotel. O número de funcionários varia de acordo com o tamanho da pousada, mas geralmente este exerce mais de uma função dentro da empresa. Os serviços oferecidos também são mais limitados, porém já existe um crescente número de pousadas de luxo onde o requinte e a quantidade de serviços oferecidos deixa muitos hotéis 5 estrelas a desejar. São banheiras de hidromassagem, massagens terapêuticas, banhos florais, academias, dentre outros serviços considerados de alto padrão (CASTELLI, 2001).

De acordo com Ribeiro (2004), seus proprietários são pessoas comuns que um dia sonharam em montar um negócio em locais onde geralmente passavam

férias ou tinham casa de veraneio; famílias que procuravam melhor qualidade de vida longe do “caos” urbano. Em sua maioria, são aposentados ou empresários que abandonaram seus antigos negócios para se dedicar à atividade de hospedagem. Estes proprietários são os responsáveis pelos investimentos e financiamentos do meio de hospedagem, pelas decisões práticas e objetivas e ainda respondem pelo planejamento, direção, organização e controle das atividades dentro da pousada.

Para os proprietários e gerentes, a gestão do negócio não dispensa dedicação, esforço e muito profissionalismo com que devem tocar a empresa, porém eles podem desfrutar de momentos agradáveis com seus hóspedes e ainda ter retornos monetários satisfatórios (RIBEIRO, 2004).

A pousada, assim como qualquer outro meio de hospedagem ou empresas ligadas ao turismo, também é alvo da sazonalidade. Muitas por não terem opções de criar novos serviços que atraiam clientes na chamada baixa estação, operam com baixas taxas de ocupação durante os meses compreendidos de fevereiro a junho e de agosto a novembro, considerados de baixa estação. O pico dos fluxos de turistas e hóspedes está concentrado nos meses de dezembro e janeiro e julho, proporcionado, principalmente, pelas férias escolares e período do verão (CASTELLI, 2001; RIBEIRO, 2004).

### **3.4 Práticas de Logística Reversa em pousada**

As práticas da gestão de Logística Reversa ainda são muito recentes em diversas atividades de negócio. Em geral, são encontrados mais casos na indústria de bens sendo praticados (LEITE, 2003). As organizações de serviço, contudo podem também realizar práticas de Logística Reversa nos seus negócios. No caso do turismo é conhecida, de acordo com Costa (2004, p.11) “como a indústria sem chaminés”, ou seja, uma fábrica sem fumaça, que possibilita também a criação de empregos, operações, renda, lazer, crescimento de negócios.

Para Sharf (2000); Costa (2004), o fluxo do turismo aumenta a cada ano, principalmente o fluxo de turismo conhecido como ecoturismo, que cresce nos destinos de praias e de montanhas. No Brasil, conforme Costa (2004), muitas

opções de turismo são encontradas que beneficiam a criação de comércios, restaurantes e pousadas, principalmente de pequeno porte.

Com o crescimento e o desenvolvimento do turismo, é possível perceber que ele também traz impactos ambientais nos destinos turísticos, tanto quanto uma indústria tradicional de produção de bens. O turismo, visto como indústria, composta várias organizações agregadas, como pousadas, restaurantes, comércio de bens e serviços, e operadoras de turismo, utiliza recursos como água, energia, materiais entre outros e produz resíduos poluidores do ambiente.

Para Costa (2004, p.11), apesar de o turismo trazer benefícios aos locais turísticos, se faz necessário que “os impactos ambientais precisam ser reduzidos ao máximo possível para garantir o futuro do destino turístico como um todo e a sobrevivência dos próprios negócios que lá se instalam”.

A sustentabilidade do turismo é incentivada na área hoteleira por legislações específicas, incentivos e programas governamentais, não governamentais, agências financiadoras e associações de hotéis. Um exemplo disso é o Pacote de Ações Ambientais para Hotéis – Ações práticas para beneficiar o seu negócio e meio ambiente, criado em 1995, em conjunto pela Associação Internacional de Hotéis – IHA, Iniciativa Ambiental para Hotéis Internacionais – IHE e Programa Ambiental das Nações Unidas – UNEP (COSTA, 2004).

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) adquiriu em 1999 os direitos de gerenciar no Brasil, o Pacote de Ações Ambientais para Hotéis – Ações práticas para beneficiar o seu negócio e meio ambiente, criando o Programa Hóspedes da Natureza (PNH), que estimula o compromisso sócioambiental dos hotéis, dando a eles um selo ABIH de Responsabilidade Sócio-Ambiental de dois em dois anos àquelas organizações hoteleiras que se submetem aos critérios estabelecidos por normatização, no caso a NIH - 54:2004, que faz parte também do Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS (COSTA, 2004).

Costa (2004, p. 15) indica que, em relação às recomendações que o Pacote de Ações Ambientais para Hotéis – Ações práticas para beneficiar o seu negócio e

meio ambientes fazem, é “a primeira medida sugerida é uma avaliação (*check-list*) da situação atual de cada empreendimento.”.

De acordo com Costa (2004), as iniciativas do ABIH em relação as suas práticas em geral não resolvem os problemas do pequeno empresário, que, por muitas vezes, por estarem em lugares ermos, distantes e no interior das grandes cidades, estão mais preocupados com a sobrevivência do negócio em curto prazo, não priorizando assim, investimentos voltados para a responsabilidade ambiental.

Costa (2004, p.18) aponta também um Programa da Associação dos Roteiros de Charme que “reúne cerca de trinta hotéis em todo o Brasil, pousados e refúgios ecológicos” onde alguns pequenos estabelecimentos que possuem práticas e processos de gestão ambiental.

Para Costa (2004), apesar de existir conceitos de cortesia, charme, caráter, calmo e gastronomia que se tornam os critérios de participação no Programa de Roteiros de Charme, com a utilização do Código de Conduta Ambiental, este Programa é mais acessível em termos de aplicação e resultado de práticas na pequena hotelaria do que o Programa Hóspedes da Natureza da ABIH.

O código de conduta de roteiros de charme, conforme Costa (2004), desenvolve práticas em gestão ambiental por estimular no dia a dia das organizações a reduzir os desperdícios, incentiva a reciclagem e ações ambientais com os vizinhos territoriais.

Em seu livro *Lixo Mínimo* – uma proposta ecológica para hotelaria, Costa (2004) descreve um projeto de um pequeno hotel localizado em Visconde de Mauá, no Estado do Rio de Janeiro, que faz parte dos Hotéis de Charme e que resolveu, de forma empreendedora voltada à responsabilidade ambiental, dar um destino mais consciente aos resíduos sólidos produzidos no seu negócio, de forma a tentar evitar ao máximo que impactos negativos pudessem existir nos negócios e no meio ambiente. Para Costa (2004, p.15), “Cada vez mais empresas grandes ou pequenas, adotam práticas ambientalmente responsáveis no dia a dia de seus negócios”.

As práticas apresentadas no Hotel Buhler, conhecidas por Programa Lixo Zero descritas por Costa (2004) em seu livro, no que se referem a planejar, gerenciar e controlar todas as situações de geração de resíduos na hotelaria, utilizando as atividades Logísticas, no caso em questão, voltada para a Logística Reversa no que diz respeito a reduzir, reutilizar e reciclar.

De acordo com Costa (2004), aquilo que pode ser aproveitado nas dependências do hotel ou da região onde ele está instalado é feito de forma programada e consciente, como, por exemplo:

- aproveitamento do o lixo orgânico (restos de alimentos, guardanapos, saquinhos de chá, papel higiênico ente outros) que vão para a compostagem em uma área específica da pousada para serem transformados em adubo;
- aproveitamento materiais como restos de sabonetinhos e óleo de cozinha para se transformarem em materiais de limpeza para a hotelaria, no caso, com o óleo de cozinha é feito sabão;
- guarda, triagem e seleção de materiais em local apropriado na pousada, como plástico e vidros que são doados a Entidade Filantrópica Pestalozzi em Resende – RJ;
- triagem e separação do lixo tóxico no empreendimento para ser entregue a órgãos que darão uma destinação mais apropriada a resíduos sólidos poluentes;
- análise das compras de materiais no que se refere a reduzir a quantidade de embalagens e geração de resíduos;
- planejamento da utilização de transportes, isto é, veículo do próprio hotel, para transportar, quando se fizer necessário, obedecendo a uma programação de rotas das atividades de suprimento e manutenção do negócio a entrega dos resíduos sólidos que irão para a reciclagem e irão para outros destinos;
- treinamento da equipe do hotel, voltado à pratica de redução, reutilização e reciclagem dos resíduos; e

- campanhas de conscientização do Programa do Lixo Mínimo para os clientes de como eles podem participar no hotel e na região de Visconde de Mauá para a preservação e conservação ambiental.

Em relação à hotelaria especificamente as pousadas é possível se perceber sua importância para as efetivas ações de geração de emprego e renda e de práticas que permitam o desenvolvimento sustentável. A seguir será explanada a metodologia adotada para a execução dessa dissertação.

## 4 METODOLOGIA

Este capítulo demonstra como a pesquisa foi realizada no que refere as etapas metodológicas, localização da área de estudo, tipo de pesquisa, universo, amostra, aplicação da pesquisa.

### 4.1 Etapas da pesquisa

A pesquisa foi realizada em obediência às das seguintes etapas:

- **1** – Levantamento de dados e informações. Nesta fase, foi realizado o levantamento de dados e de informações, mediante de pesquisa bibliográfica direta (livros, artigos em revistas, artigos em anais de congressos, textos para estudo, relatórios, entre outros) e pela internet, visando a aprofundar o tema focado pela pesquisa.
- **2** – Detalhamento da metodologia e elaboração dos referências teóricos. O detalhamento da metodologia da pesquisa, que orientou a realização da análise teórica pela investigação de áreas ou subáreas do conhecimento científico: gestão ambiental e estratégica, Logística, Logística Reversa e Hotelaria.
- **3** – Preparação do instrumento de coleta. Nesta etapa, ocorreu a formulação do questionário com suporte no do detalhamento da metodologia e elaboração dos referenciais teóricos da pesquisa.
- **4** – Aplicação de questionário para se conhecer as práticas de desenvolvimento de gestão de Logística Reversa no setor hoteleiro voltado a resíduos sólidos nas pousadas. Foi então, aplicado o questionário nas pousadas cadastradas como parceiras do SEBRAE-CE no litoral leste do Estado, na praia de Canoa Quebrada – Aracati.
- **5** – Análise dos resultados da pesquisa, visando, com base no levantamento de dados e sua tabulação, descrever os resultados da pesquisa.

## **4.2 Localização da Área de Estudo**

A escolha da área de estudo ocorreu devido ao fato da Praia de Canoa Quebrada ser considerada entre as praias do litoral cearense que após a Capital Fortaleza possui uma grande demanda turística e pousadas (IPECE, 2008). O apoio do SEBRAE – CE para análise do objeto de estudo foi importante devido ao fato de participar de forma indireta do estudo em questão.

### **4.2.1 O Município de Aracati/CE**

De acordo com o Instituto de Pesquisa Estratégica do Estado do Ceará – IPECE (2008), o Estado do Ceará é composto de 184 municípios dos quais 20 municípios se encontram na costa marítima atlântica (Figura 4.1). O Estado possui uma faixa litorânea de 573 km, que representa 8,5% do litoral brasileiro. Em geral os municípios localizados na costa no litoral leste e oeste da capital, Fortaleza, vivem do turismo, da pesca, do artesanato, entre outros. Um dos municípios em destaque na costa leste do Estado é o de Aracati, em razão do potencial turístico para o Estado, no que se refere às suas praias como Canoa Quebrada, Majorlândia, Quixaba, Retirinho entre outros IPECE (2008).

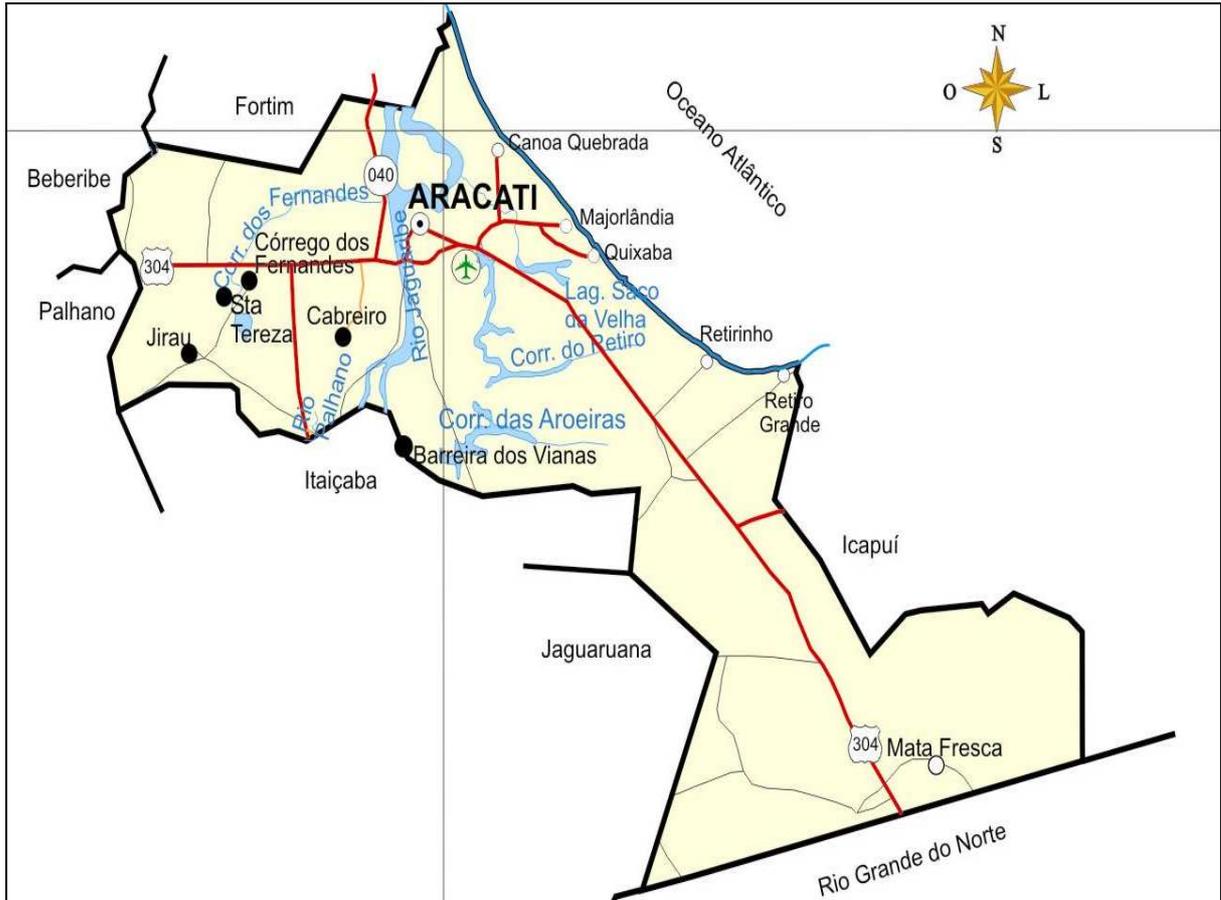


Fonte: Mapa básico do Estado do Ceará (IPECE, 2008)

Figura 4.1 - Mapa do Estado Ceará com indicação do Município de Aracati

O Município de Aracati faz parte da Macrorregião de Planejamento do Litoral Leste/Jaguaribe, na Mesorregião Jaguaribe e Microrregião Litoral de Aracati, distante 149 km da capital Fortaleza. Tem como limites geográficos ao norte - Oceano Atlântico e Fortim; ao sul - Jaguaruana e Estado do Rio Grande do Norte; ao leste - Icapuí e Oceano Atlântico; e ao oeste - Beberibe, Itaiçaba e Palhano. O acesso ao Município em geral se dá pela BR-116, BR-204 e CE-040 (IPECE, 2008).

O Município detém uma área de 1.229, 19 km<sup>2</sup> (0,83%) em relação a todo o Estado do Ceará. Está dividido política – administrativamente em oito distritos: Aracati (Sede), Barreiras dos Vianas, Cabreiro, Córrego dos Fernandes, Jirau, Mata Fresca e Santa Tereza (figura 3.2). O Município foi criado em 1747 e o nome Aracati é de origem indígena do tupi-guarani, que significa vento que soprava do norte e refrescava os ardores do estio (IPECE, 2008).



Fonte: IPECE (2008)

Figura 4.2 - Mapa do Município de Aracati

Em relação ao clima e à altitude, predomina o clima tropical quente semi-árido brando, com temperaturas médias variando entre 26°C a 28°C e 5,7 m de altitude. O Município detém um complexo vegetacional da zona litorânea, floresta mista dicotillo - palmácea e floresta perenifólia paludosa marítima, com área de preservação ambiental administrada pelos Governos Estadual e Federal, relacionada à foz do rio Jaguaribe em torno de 2.456 hectares, que faz parte do ecossistema de manguezais (IBAMA 2007).

De acordo com IPECE (2008) baseado no senso demográfico do IBGE 2007, o Município de Aracati em termos demográficos tem uma população girando em torno de 68.673 habitantes, com densidade demográfica de 48,16 hab/km<sup>2</sup>. Segundo o IPECE (2008) o Índice de Desenvolvimento Humano - IDH do Município é 0,672 e, em relação ao Estado do Ceará, ocupou a 25ª posição em 2005. O Município se destaca comercialmente, além do turismo, por atividades produtivas ligadas à

plantação de caju, melão e carnaúba, da pesca artesanal, da criação, (em cativeiro) de camarões entre outros. O Produto Interno Bruto – PIB, conforme o IPECE (2008) foi (em 2005) da ordem de 367.481 milhões de reais, representando 0,90 do PIB do Estado, que foi na época 40.923.492 bilhões de reais. O PIB no setor de serviços foi na ordem de 58,84% no Município em 2005 (IPECE 2008).

Possui boa infraestrutura no que diz respeito a vias de acesso, saneamento básico, eletrificação, escolas, aeroporto, hospitais. Todas as suas praias fazem parte do Distrito de Aracati (Sede) IPECE (2008).

#### **4.2.1.1 Praia de Canoa Quebrada**

A Praia de Canoa Quebrada, conhecida também por Vilarejo de Canoa Quebrada (Figura 4.3), esta localizada a 12 km de Aracati (Sede) e distante da capital, Fortaleza, 166 km. O acesso pela Capital se dá pela BR-116 ou CE-040. Existe um entroncamento na BR-116 que interliga a BR-304 e esta a CE-371, que leva à Praia de Canoa Quebrada. A praia possui uma extensão de 7 km tendo também uma área de proteção ambiental (APA) de 7 mil hectares, localizados principalmente nas áreas de dunas e falésias (IBAMA, 2007).



Fonte: Google Earth

Figura 4.3 - Mapa da Praia de Canoa Quebrada

A população é de 2.500 habitantes (IPECE, 2008). A maior parte dos estabelecimentos comerciais, pousadas, bares, restaurantes, boates, lojas de artesanato, lojas de moda-praia entre outros vive do turismo. Possui em sua infraestrutura, energia elétrica, telefonia, parcial saneamento básico, uma via de acesso e parque eólico (PORTAL CANOA QUEBRADA, 2008; ASDECQ, 2008).

Canoa Quebrada promove alguns eventos de entretenimento e esportes, que fazem parte do calendário de eventos do Governo do Estado do Ceará, como a curta canoa, o campeonato de *kit surf* e shows de artistas e grupos da música brasileira como Seu Jorge, Fagner, Titãs, Paralamas do sucesso, entre outros. No ano de 2008, ganhou um prêmio da EMBRATUR de destino gastronômico no Nordeste (ASDECQ, 2008).

Canoa Quebrada, em 2008, passou a fazer parte, dentro do Ministério do Turismo, dos 65 destinos turísticos indutores no Brasil. Isto representa em termos de

turismo escolha de locais a serem visitados por preferência de turistas brasileiros e dos estrangeiros (ASDECQ, 2008).

O período de baixa estação é considerado de março a início de julho, na Praia de Canoa Quebrada. Isto faz com que os gestores hoteleiros viajem com maior frequência para fora do Estado, em geral, para fomentar e participar de eventos nacionais de turismo e hotelaria e também aproveitam para divulgar seu empreendimento (PORTAL CANOA QUEBRADA, 2008; ASDECQ, 2008).

Até os anos 1960 era praticamente povoada por pescadores que vivam da pesca artesanal. A partir dos anos 1970, passou a receber visitantes oriundos principalmente da França que eram conhecidos como *hippies*. Alguns desses estrangeiros passaram então a residir no local (PORTAL CANOA QUEBRADA 2008; (ASDECQ, 2008).

A praia se tornou também conhecida no Brasil por ser utilizada como cenário para locações de filmes brasileiros, novelas e seriados da Rede Globo, Seriado da Record, de catálogos de moda, entre outros. Entre os eventos artísticos ocorridos alguns dos mais famosos foram o filme *Bella Donna* (1997) pelo cineasta Bruno Barreto, seriado do programa *Malhação férias* da Rede Globo no primeiro semestre de 2008 e um seriado do programa Troca de Família, da Rede Record, exibido em 2009 (CEARÁ, 2008; PORTAL CANOA QUEBRADA 2008; ASDECQ, 2008).

Na orla marítima, é possível visualizar as jangadas utilizadas pelos pescadores para a pesca artesanal e para passeio na orla marítima em uma faixa de 50 metros distante da beira-mar (figura 4.4); Como também barracas de praia que durante o dia começam em geral suas atividades às 8h indo até às 5h, servindo como ponto de apoio para os banhistas em relação à alimentação e chuveiro coletivo para banho de água doce. Algumas barracas têm uma pequena estrutura reservada para locação de pequenos cofres para que os banhistas evitem andar na praia com objetos pessoais, com o intuito de evitar perdas na praia (Figura 4.5).



Fonte: Portal Canoa Quebrada

Figura 4.4 - Barcos Pesqueiros de Canoa Quebrada



Fonte: Portal Canoa Quebrada

Figura 4.5 - Barracas de Praia em Canoa Quebrada

À noite no vilarejo na rua principal, chamada Dragão do Mar, conhecida também por Broadway (figura 4.6), existe uma concentração de bares, restaurantes, boates, *cybercafé*, lojas de artesanato, loja de serviços de vendas de passagem aéreas, caixa eletrônico do Banco do Brasil, farmácia, padaria entre outros. A maior parte do comércio na rua Broadway começa a funcionar às 18h e fecha em torno das 2h da manhã, chegando na alta estação a fechar às 5h da manhã (PORTAL CANOA, 2008).



Fonte: Portal Canoa Quebrada

Figura 4.6 - Rua Broadway - rua principal do vilarejo de Canoa Quebrada

### **4.3 Universo e amostra da pesquisa**

O universo observado compreende um quantitativo de 16 (dezesesseis) pousadas da Praia de Canoa Quebrada, no Município de Aracati, inseridas no status de “ativo” do banco de dados do SEBRAE – CE e que fazem parte da Associação dos Empreendedores de Canoa – ASDECQ. Para fins de amostragem, foi

determinado o tamanho da amostra  $n$  calculado com base na amostra aleatória simples baseada em Bolfarine e Bussab (2005) definida por:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e(N-1) + z^2 p q}$$

Onde:

$n$  = tamanho da amostra;

$z$  = Valor de referência na Tabela da Normal - usa-se o  $z$  igual a 1,96 para casos de 95% de confiança = 1,68

$p$  = proporção de ocorrência da variável em estudo = 0,5

$q = 1 - p$  = proporção de não – ocorrência da variável em estudo = 0,5

$N$  = tamanho da população = 16

$e$  = erro permitido 0,5%.

Para comprovar cientificamente a representatividade da amostra, aplica-se a fórmula e se obtém  $n = 07$  com um nível de confiança de 95%. Sendo assim, a mostra definida a ser pesquisada foi de sete pousadas correspondendo, assim, a 41% do universo pesquisado.

#### **4.3.1 Descrição da amostra**

Será feita uma descrição sucinta de todas as sete pousadas que participaram da pesquisa, denominadas individualmente por uma letra do alfabeto - A, B, C, D, E, F e G - distribuídas em vários pontos do vilarejo da praia conforme figura 4.7.



como para os empregados; área de lazer com piscina, estacionamento privativo com capacidade para dez veículos.

### **Pousada B**

Inaugurada em outubro de 2004, possui quatorze unidades habitacionais, tem taxa média de ocupação na baixa temporada em torno de 30% por mês e na alta temporada, sua taxa média de ocupação é de 80% por mês; possui cinco funcionários efetivos e dois prestadores de serviço ligados a limpeza geral e jardinagem; oferece café da manhã no horário de 7h às 10h. O seu arranjo físico é composto da seguinte forma: todos os apartamentos têm camas, ventiladores ou ar-condicionado, local para colocar rede; televisor, banheiros com chuveiro elétrico e um frigobar, que tem bebidas alcoólicas em garrafas de vidro, água em embalagem plástica, refrigerantes em latas e petiscos em embalagens plásticas; possui uma recepção para fazer o *check-in* e *check-up* de hóspedes; área de governança e lavanderia; área de guarda de materiais para manutenção da pousada, como máquina de corte de grama e ferramentas; área de cozinha com espaço de armazenagem de alimentos; área de serviço alimentar tanto para os hóspedes como para os empregados; área de lazer com piscina, estacionamento privativo com capacidade para doze veículos.

### **Pousada C**

Está funcionando desde outubro de 1998, possui trinta unidades habitacionais, tem taxa média de ocupação na baixa temporada em torno de 20% por mês e, na alta temporada, sua taxa média de ocupação é de 60% por mês; possui treze funcionários efetivos e três prestadores de serviço ligados a limpeza geral e jardinagem; oferece café da manhã no horário de 7h às 10h. O seu arranjo físico é composto da seguinte forma: todos os apartamentos têm camas, ventiladores ou ar-condicionado, local para colocar rede; televisor; banheiros com chuveiro elétrico e um frigobar que tem bebidas alcoólicas em garrafas de vidro, água em embalagem plástica, refrigerantes em latas e petiscos em embalagens plásticas; possui uma recepção para fazer o *check-in* e *check-up* de hóspedes; área de governança e lavanderia; área de guarda de materiais para manutenção da

pousada, como máquina de corte de grama e ferramentas; área de cozinha com espaço de armazenagem de alimentos; área de serviço alimentar tanto para os hóspedes como para os empregados; área de lazer com piscina e bar, estacionamento privativo com capacidade para quinze veículos.

### **Pousada D**

Foi inaugurada em fevereiro de 2004; possui vinte e duas unidades habitacionais, tem taxa média de ocupação na baixa temporada em torno de 40% por mês e, na alta temporada, sua taxa média de ocupação é de 100% por mês, possui três funcionários efetivos e dois prestadores de serviço ligados a limpeza geral e jardinagem; oferece café da manhã no horário de 7h às 10h. O seu arranjo físico é composto da seguinte forma: todos os apartamentos têm camas, ventiladores ou ar-condicionado, local para colocar rede; banheiros com chuveiro elétrico e um frigobar que tem bebidas alcoólicas em garrafas de vidro, água em embalagem plástica, refrigerantes em latas e petiscos em embalagens plásticas; possui uma recepção para fazer o *check-in* e *check-up* de hóspedes; área de governança e lavanderia; área de guarda de materiais para manutenção da pousada como máquina de corte de grama e ferramentas; área de cozinha com espaço de armazenagem de alimentos; área de serviço alimentar, tanto para os hóspedes como para os empregados; área de lazer com piscina, estacionamento privativo, com capacidade para 12 veículos.

### **Pousada E**

Funciona desde dezembro de 2008, com doze unidades habitacionais; tem taxa média de ocupação na baixa temporada em torno de 40% por mês e, na alta temporada sua taxa média de ocupação é de 95%, possui quatro funcionários efetivos e um prestador de serviço ligados a limpeza geral e jardinagem, oferece café da manhã no horário de 7h às 10h horas. O seu arranjo físico é composto da seguinte forma: todos os apartamentos têm camas, ventiladores ou ar-condicionado, local para colocar rede; televisão, banheiros com chuveiro elétrico e um frigobar que tem bebidas alcoólicas em garrafas de vidro, água em embalagem plástica, refrigerantes em latas e petiscos em embalagens plásticas; possui uma recepção

para fazer o *check-in* e *check-up* de hóspedes; área de governança e lavanderia; área de guarda de materiais para manutenção da pousada como lâmpadas, máquina de corte de grama e ferramentas; área de cozinha com espaço de armazenagem de alimentos; área de serviço alimentar tanto para os hóspedes como para os empregados; área de lazer com piscina, restaurante aberto ao público à noite, estacionamento privativo com capacidade para dez veículos.

### **Pousada F**

Está no mercado desde dezembro de 2000. Possui dezenove unidades habitacionais, tem taxa média de ocupação na baixa temporada em torno de 40% por mês e na alta temporada, sua taxa média de ocupação é de 80% por mês; possui cinco funcionários efetivos e dois prestadores de serviço ligados a limpeza geral e jardinagem; oferece café da manhã no horário de 7h às 10h. O seu arranjo físico é composto da seguinte forma: todos os apartamentos têm camas, ventiladores ou ar-condicionado, local para colocar rede; televisão, banheiros com chuveiro elétrico e um frigobar que tem bebidas alcoólicas em garrafas de vidro, água em embalagem plástica, refrigerantes em latas e petiscos em embalagens plásticas; possui uma recepção para fazer o *check-in* e *check-up* de hóspedes; área de governança e lavanderia; área de guarda de materiais para manutenção da pousada como lâmpadas, máquina de corte de grama e ferramentas; área de cozinha com espaço de armazenagem de alimentos; área de serviço alimentar tanto para os hóspedes como para os empregados; de área de lazer com piscina, estacionamento privativo com capacidade para dezesseis veículos.

### **Pousada G**

Funciona desde dezembro de 2004, com dez unidades habitacionais, tem taxa média de ocupação na baixa temporada em torno de 40% por mês e na alta temporada sua taxa média de ocupação é de 60% por mês; possui 04 funcionários efetivos e 02 prestadores de serviço ligados a limpeza geral e jardinagem, oferece café da manhã no horário de 7h às 10h. O seu arranjo físico é composto da seguinte forma: todos os apartamentos têm camas, ventiladores ou ar-condicionado, local para colocar rede; banheiros com chuveiro elétrico e um frigobar que tem bebidas

alcoólicas em garrafas, refrigerantes em latas e petiscos em embalagens plásticas; possui uma recepção para fazer o *check-in* e *check-up* de hóspedes; área de governança e lavanderia; área de guarda de materiais para manutenção da pousada como lâmpadas, máquina de corte de grama e ferramentas; área de cozinha com espaço de armazenagem de alimentos; área de serviço alimentar tanto para os hóspedes como para os empregados; área de lazer com piscina, estacionamento privativo com capacidade para dez veículos.

A seguir o quadro 4.1 apresenta uma síntese dos principais pontos de estrutura das pousadas.

Quadro 4.1 - Síntese das estruturas das pousadas

POUSADAS	INAUGURAÇÃO	UH	TAXA DE OCUPAÇÃO % NA BAIXA ESTAÇÃO (MÉDIA)	TAXA DE OCUPAÇÃO % NA ALTA ESTAÇÃO (MÉDIA)	VAGAS PARA ESTACIONAMENTO DE VEICULOS
A	DEZ -2000	8	40	60	10
B	OUT -2004	14	30	80	12
C	OUT -1998	30	20	60	15
D	FEV - 2004	22	40	100	12
E	DEZ -2008	12	40	95	10
F	DEZ - 2000	19	40	80	16
G	DEZ- 2004	10	40	60	10

#### **4.4 Instrumento de coleta dos dados**

O instrumento de coleta dos dados utilizado foi um questionário estruturado com questões abertas, fechadas e mistas.

#### **4.5 Elaboração do questionário**

O questionário encontrado no Apêndice 1 aplicado na pesquisa foi adaptado do documento Pacote de Ações Ambientais para Hotéis – Ações práticas para beneficiar o seu negócio e meio ambiente criado em 1995, em conjunto, pela Associação Internacional de Hotéis – IHA, Iniciativa Ambiental para Hotéis Internacionais – IHE e Programa Ambiental das Nações Unidas – UNEP.

De acordo com Costa (2004), o documento Pacote de Ações Ambientais para Hotéis – Ações práticas para beneficiar o seu negócio e meio ambiente possui recomendações nas áreas de energia, resíduos sólidos, água, efluentes e emissões, entre outros, feitas aos hotéis para que providências sejam tomadas a fim de permitir o implemento de ações para reduzir o desperdício, reutilizar em prol da sustentabilidade a longo prazo da indústria do turismo e do meio-ambiente.

O questionário da pesquisa é composto de 52 quesitos foi dividido em quatro partes a serem respondidas pelos pesquisados, visando a possibilitar o alcance dos objetivos da pesquisa em relação ao conhecimento do: perfil da empresa, perfil da gestão, gestão de Logística Reversa para os resíduos, identificação do tratamento dos resíduos sólidos e dificuldades encontradas pelas pousadas, bem como checagem de identificação dos resíduos sólidos encontrados em uma pousada.

O fluxo do questionário é assim descrito:

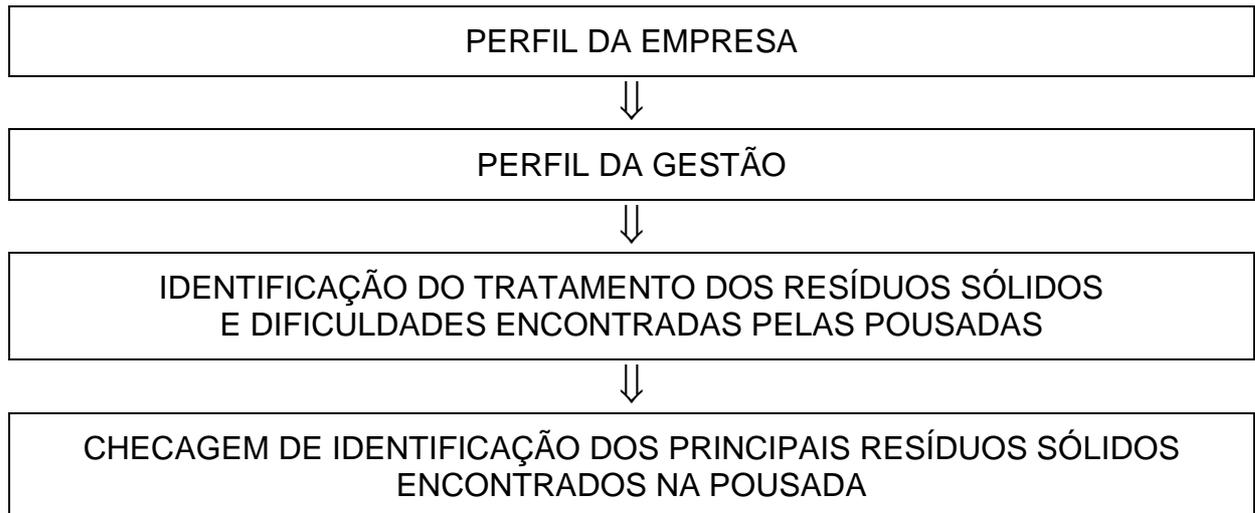


Figura 4.8 - Sequência do questionário

As divisões das partes do questionário foram feitas da seguinte forma:

- A parte 1 do questionário é composta de dez quesitos com o perfil da empresa no que se refere a sua identificação; identificação do proprietário; do entrevistado; classificação do empreendimento de acordo com o critério SEBRAE<sup>2</sup> (Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006); ano de fundação, tempo efetivo de operação; número de unidades habitacionais (leitos); taxa de ocupação média por mês; número de colaboradores; distribuição dos colaboradores nos setores da pousada; descrição de forma resumida de outros serviços e produtos que o empreendimento oferece e público-alvo;
- A parte 2 do questionário é formada por oito quesitos que fazem um perfil do entrevistado, seja ele gestor proprietário ou gestor colaborador (não proprietário): identificando experiência profissional; nível de escolaridade; local de nascimento e residência na região da pousada. Ao ser feito este delineamento de perfil, buscou-se, de início, conhecer o grau de conscientização, conhecimento e envolvimento do entrevistado relativo à localização do negócio e os possíveis impactos que o negócio causa;
- A parte 3 do questionário é composta de 33 quesitos que tenta identificar o conhecimento e práticas da gestão de Logística Reversa para resíduos

<sup>2</sup> Critério SEBRAE baseado no Estatuto Nacional das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte.

sólidos na pousada onde são questionados: conhecimento e preocupação com destino final do lixo; tempo médio de permanência do lixo; monitoramento dos tipos e volumes de lixo produzido; locais com maior ou menor produção de lixo; descartes de materiais indevidamente; ação administrativa para reduzir o lixo; existência de processo para minimizar; ação para reciclagem; ação para a reutilização; local que possa servir de guarda e depósito para ações de separação e triagem; compras de materiais recicláveis e reutilizáveis; identificação e catalogação de produtos poluentes; informações e treinamento sobre como reduzir, reutilizar e reciclar; conhecimento de técnicas para reduzir, reutilizar e reciclar; orientação, satisfação e reclamações dos hóspedes; reclamações da comunidade; tratamento das reclamações; dificuldades do empreendimento nas práticas da gestão ambiental; interesse da pousada em participar de trabalhos voltados para a gestão ambiental; possíveis benefícios com a adoção de práticas da gestão ambiental;

- A parte 4 do instrumento é composto de única questão cujo que checa quais são os possíveis resíduos sólidos coletados na pousada;
- E a finalização do questionário se dá com campos de possíveis observações que possam ser feitas, tanto pelo entrevistado como pelo entrevistador.

#### **4.6 Análise e interpretação dos dados**

Em geral, a análise e a interpretação dos dados levantados pela pesquisa são bastante significativas para o trabalho, pois permitem, após a tabulação e sua transcrição, ensejar informações que possam ser mais esclarecedoras sobre o estudo de Logística Reversa. Permite também, que seja feita uma conclusão e expressas recomendações referentes aos resultados apresentados pela pesquisa.

## 5 RESULTADOS DA PESQUISA

### 5.1 Descrições e análise dos resultados

Os resultados obtidos da pesquisa feita nas sete pousadas, denominadas individualmente por uma letra do alfabeto: A, B, C, D, E, F e G serão apresentados de acordo com a questão analisada a seguir.

#### Parte 1 do Questionário – A EMPRESA

No que refere aos quesitos de 01 a 10 relacionadas à Parte 1 – A EMPRESA, somente o número 1 (um) não será comentado, pois trata dos dados gerais da empresa, referente à razão social, nome de fantasia e endereço.

#### **Quesito 02: Classificação do empreendimento de acordo com o Critério do SEBRAE, baseado no Estatuto Nacional**

Conforme resposta das 07 pousadas (A, B, C, D, E, F e G), são todas consideradas microempresas.

#### **Quesito 03: Tempo de inauguração**

De acordo com a tabela 5.1, percebe-se que a maioria das pousadas que participaram da pesquisa (B, D, E, e G), 57,1% foram inauguradas entre 2004 e 2008, podendo ser consideradas empreendimentos jovens na Praia e que 42,9% das pousadas (A, C e F) inauguradas entre 1998 a 2000 são empreendimentos que já têm mais tempo na Praia de Canoa Quebrada.

Tabela 5.1 - Tempo de inauguração

Anos	Pousadas	% de Pousadas
1998 a 2000	A, C e F	42,9
2004 a 2008	B, D, E G	57,1

#### **Quesito 04: Tempo efetivo de operação**

Conforme todas as pousadas pesquisadas, o tempo efetivo de operação de cada um delas corresponde ao mesmo período da data de inauguração, isto é, desde que foram inauguradas estão em funcionamento. Verifica-se nos resultados compilados na tabela 5.1 do quesito anterior que 57,1% das pousadas (B, D, E G) que participaram da pesquisa têm entre um a cinco anos de existência e que 42,9% das pousadas (A, C e F) têm entre nove e onze anos de existência na Praia de Canoa Quebrada.

#### **Quesito 05: Número de unidades habitacionais (leitos)**

Observando a tabela 5.2, percebe - se que, apesar de a frequência de unidades habitacionais ser de 42,9% estando na faixa entre oito a treze leitos, não corresponde a maioria das pousadas. Visto que a representatividade das pousadas pesquisadas que tem no mínimo 14 leitos, chegando até 30 leitos, é bem maior.

Tabela 5.2 - Unidades habitacionais (leitos)

<b>Frequência de leitos</b>	<b>Pousadas</b>	<b>% de Pousadas</b>
08 a 13	A, E e G	42,9
14 a 19	B e F	28,6
20 a 30	C e D	28,6

#### **Quesito 6: Taxa de ocupação média ao mês**

Na tabela 5.3, pode-se concluir que na baixa temporada as pousadas A, D, E, F e G apresentaram melhores índices de ocupação dos seus leitos - média ao mês. Em relação à tabela 4.4, verifica-se que as pousadas D e E têm melhor ocupação média por mês na alta temporada; entretanto, as pousadas A, B, C, F e G comentaram, no que refere à ocupação na alta temporada, que envolve férias escolares, feriados e eventos, há mais procura da praia e, portanto, os índices de ocupação podem mudar em determinados dias da semana como sábado e domingo, passando a ter 100% de ocupação.

### Quesito 6.1. Na baixa temporada

Tabela 5.3 - Ocupação das unidades habitacionais (leitos) na baixa temporada

<b>% leitos ocupados na baixa temporada</b>	<b>Pousadas</b>	<b>% de Pousadas</b>
20	C	14,6
30	B	14,6
40	A, D, E, F e G	71,5

### Quesito 6.2. Na alta temporada

Tabela 5.4 - Ocupação das unidades habitacionais (leitos) na alta temporada

<b>Frequência (%) de leitos ocupados na alta temporada</b>	<b>Pousadas</b>	<b>% de Pousadas</b>
60 a 70	A, C e G	42,9
71 a 94	B e F	28,6
95 a 100	D e E	28,6

### Quesito 07: Número atual de colaboradores

De acordo com dados apresentados na tabela 5.5, as pousadas A, D, E e G (57,1%) têm um maior índice de empregados efetivos. No que se refere à tabela 4.6, as pousadas A, B, D, F e G têm maior índice de empregados terceirizados. De acordo com todas as pousadas pesquisada, tanto o número de empregados efetivos como também o de empregados terceirizados permanecem constantes o ano todo, podendo variar para mais o número de empregados terceirizados, caso a pousada receba com maior frequência hóspedes, em geral, no período da alta estação.

### Quesito 7.1 Efetivos

Tabela 5.5 - Colaboradores efetivos

<b>Frequência de colaboradores</b>	<b>Pousadas</b>	<b>% de Pousadas</b>
Entre 03 a 04	A, D, E e G	57,1
Entre 05 a 13	B, C e F	42,9

## Quesito 7.2 Terceirizados

Tabela 5.6 - Colaboradores terceirizados

Número de colaboradores	Pousadas	% de Pousadas
01	E	14,3
02	A, B, D, F e G	71,5
03	C	14,3

### Quesito 08: Distribuição dos colaboradores (efetivos e terceirizados) na Pousada

Em geral, todas as pousadas pesquisadas (A, B, C, D, E, F e G) têm um número semelhante de ocupação nos postos de trabalho referente aos colaboradores efetivos e aos colaboradores terceirizados. Portanto, neste resultado, iremos generalizar para melhorar a compreensão do resultado desta questão: Portaria/Recepção 10%; Governança; 20%; Escritório 20%; Cozinha 10%; Limpeza Geral 20%; Segurança 10% e Jardinagem 10%.

### Quesito 09: Descreva de forma resumida, além dos serviços de hospedaria, quais os outros serviços e/ou produtos que o empreendimento oferece

Das pousadas pesquisadas, 42,9% apontaram que oferecem alguns serviços além de hospedagem. E 57,1% da amostra das pousadas pesquisadas somente trabalham com hospedagem, pois consideram que nesse exato momento aumentariam muito seu custo operacional se tivessem outras atividades. As Pousadas que ofertam outros serviços são:

- a pousada A oferece alocação do salão da recepção ou área de lazer para eventos e festas;
- As pousadas C e E oferecem serviço de bar aberto ao público em geral.

**Quesito 10: Público - alvo (clientes) da pousada**

Todas as pousadas (A, B, C, D, E, F e G) comentaram, sem estimar números exatos de registro de hospedagem, que hoje seu público-alvo vem do Estado do Ceará, cidades de todo Brasil e estrangeiros oriundos principalmente da França, Itália, Suíça e Alemanha, entre outros.

**Parte 2 do Questionário – PERFIL DA GESTÃO****Quesito 11: Experiência profissional anterior do Proprietário**

Em relação aos proprietários 85,7% da amostra (pousadas A, B, C, E, F e G) têm sua experiência profissional anterior voltada ao comércio das mais diversas segmentações - gastronomia, computação, produção de moda, área financeira. E 14,3% da amostra não respondem ao quesito (pousada D).

**Quesito 12: Nível de escolaridade do proprietário**

Em relação ao nível de escolaridade, tivemos os seguintes resultados: 57,1% dos proprietários têm segundo grau completo (pousadas B, E, F, G); 14,3% dos proprietários têm pós-graduação (pousada C) e 28,6% dos proprietários não responderam ao quesito (pousadas A e D).

**Quesito 13: Local de nascimento do proprietário**

Todos os entrevistados nasceram em locais diferentes, mas, para melhor conhecer a origem deles, vamos generalizar o seu local de nascimento - se é brasileiro ou estrangeiro: 28,6% da amostra é de brasileiros (pousadas D e F) e 71,4% da amostra é estrangeiro (Pousadas A, B, C, E e G).

**Quesito 14: Reside na região da pousada:**

Da amostra, A pousada D 14,3% não respondeu ao quesito questão. e 85,7% da amostra (pousadas A, B, C, E, F e G) residem na região da pousada.

Os quesitos a seguir, de 15 a 18, foram criados para caso o proprietário da pousada não estivesse no momento da entrevista ou tivesse que se ausentar por algum motivo, poderia fazer ou continuar a entrevista por profissional responsável no hotel e/ou indicado por proprietário. Em geral, a mostra de representantes da pousada que não era proprietários: de 28,5% (pousadas A e D)

**Quesito 15: Experiência profissional anterior do entrevistado (colaborador)**

É importante ressaltar que 100% dos entrevistados têm experiência no comércio.

**Quesito 16: Nível de escolaridade do entrevistado (colaborador);**

Dos colaboradores entrevistados 50% têm segundo grau completo (pousada D) e 50% são graduados (pousada A).

**Quesito 17: Local de nascimento do entrevistado (colaborador):**

Obedecendo ao mesmo padrão de resultado do quesito 13: dos entrevistados, nasceram no Brasil 100%.

**Questão 18: Reside na região da Pousada - entrevistado (colaborador):**

Em geral, 100% dos entrevistados residem na região da pousada.

**Parte 3 do Questionário – GESTÃO ESTRATÉGICA DE LOGÍSTICA REVERSA PARA OS RESÍDUOS SÓLIDOS**

**Quesito 19: Qual o destino do lixo da pousada?**

Conforme gráfico 5.1, todas as pousadas (A, B, C, D, E, F e G) afirmaram que os resíduos sólidos que vão para o lixo seguem para o lixão público do Município de Aracati.

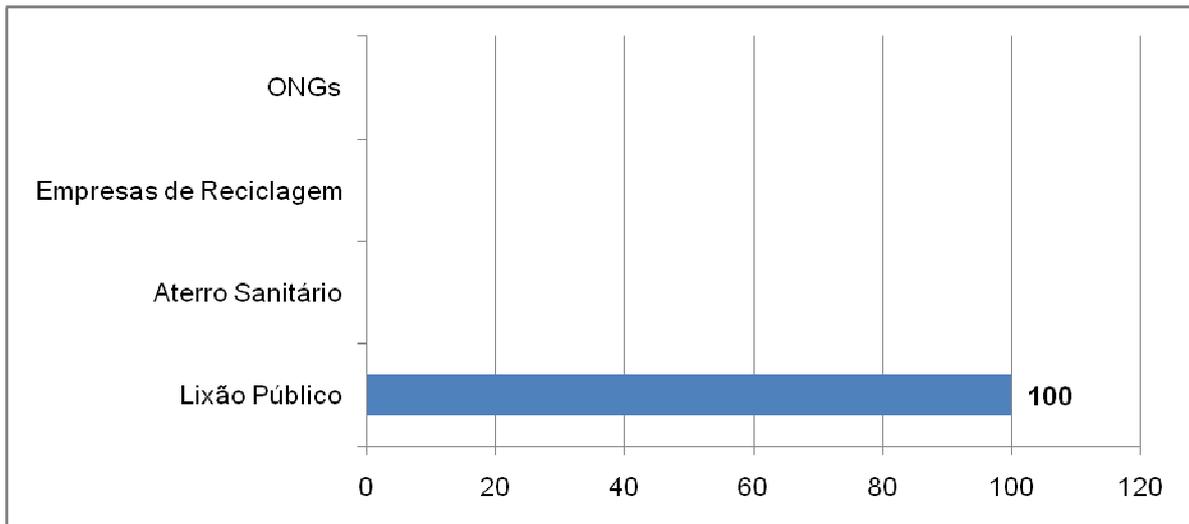


Gráfico 5.1 - Conhecimento do destino final do lixo

### Quesito 20: A pousada se preocupa com o destino final do lixo?

De acordo com a tabela 5.7, as pousadas entrevistadas A, B, C, E, F e G (85,8%) demonstraram existir uma preocupação com o destino final do lixo, mas que esta preocupação se refere mais ao nível moral do que prático, pois acreditam que para poderem agir precisam do apoio do Poder Público.

A pousada D, que respondeu não ao quesito (14,2% da amostra), acredita que o destino final do lixo é de responsabilidade integral do Poder Público no modelo atual de coleta de lixo na praia.

Tabela 5.7 - Preocupação com o destino final do lixo

Pousadas	Sim (%)	Pousada	Não (%)
A, B, C, E, F e G	85,8	D	14,2

### Quesito 21: A pousada conhece o lixão público/aterro sanitário/empresas de reciclagem da cidade

Conforme os entrevistados das pousadas (A, B, C, D, E, F e G), nunca foram ao lixão público do Município de Aracati e têm uma idéia vaga onde de fato ele se localiza, sabendo apenas que está fora da cidade.

**Questão 22: Quanto tempo em média o lixo permanece na pousada?**

De acordo com todos representantes das pousadas entrevistadas (A, B, C, D, E, F e G) o lixo em média passa 24 horas na pousada, pois a Prefeitura o recolhe diariamente durante toda a semana no horário diurno. E que há um cuidado na entrega do lixo ao caminhão, para evitar que os hóspedes sejam incomodados durante a operação de recolhimento do lixo tanto dentro das dependências da pousada como no recolhimento por parte do caminhão de lixo.

**Questão 23: Há monitoramento dos tipos e volumes de lixo gerados pela pousada?**

Na tabela 5.8, as pousadas A, D, E e F (57,1% da amostra) consideram que não há necessidade do monitoramento constante do lixo, pois entendem que produzem por dia um volume baixo de resíduos que está em torno de 7 kg a 18 kg por dia na baixa temporada, utilizando recipientes de 50 L para acondicionar em geral todos os resíduos. No que se refere a alta temporada o volume de lixo fica em torno de 18 kg a 44 kg que é levado cotidianamente em horários pré definidos pela coleta urbana da Prefeitura do Município.

As pousadas B, C e G (42,9% da amostra) consideram que só fazem o monitoramento dos tipos e volumes de lixo quando é percebido que houve um aumento da quantidade de lixo produzida que ultrapasse a utilização de mais de um recipiente de 50 L para acondicionamento de lixo. É checado imediatamente o fato para saber o que ocorreu e definir ações para a correção.

Em geral, o primeiro setor investigado é a cozinha, pois consideram local mais fácil de gerar resíduo pelo fato de os alimentos serem considerados mais perecíveis. Por outro lado, também consideram que produzem em torno de 5 kg a 10 kg por dia. Em geral a maior quantidade ocorre de resíduos da cozinha aumenta proporcionalmente com a ocupação da pousada.

A pousada C (14,3%) da amostra considerou ter preocupação com o volume das garrafas de vidro de cerveja (*long neck*) que são descartáveis; justificam que,

tendo em vista a demanda por esse tipo de embalagem, torna-se um imperativo a oferta dessa embalagem não retornável, em razão da preferência de turistas brasileiros por esse tipo bebida e nesta embalagem.

Tabela 5.8 - Monitoramento dos tipos e volumes de lixo produzido

<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Às vezes (%)</b>
A, D, E e F	57,1	B, C e G	42,9

**Quesito 24: Que local (is) da pousada é(são) considerado(s) o(s) maior(es) produtor(es) de lixo?**

Neste quesito, o entrevistado apontou livremente os locais que considerasse maiores produtores de resíduos sólidos (orgânicos e inorgânicos). Em relação aos resultados apresentados na tabela 5.9, o local que teve maior votação por parte dos entrevistados das pousadas A, B, D e G (57,1%) foi a cozinha, pois, durante o dia, há serviço quase o dia todo com manipulação de alimentos podendo gerar em torno de 5 kg de lixo/ dia na baixa estação a 10 kg de lixo/dia na alta estação.

Em períodos de alta temporada, as pousadas oferecem mais serviços de alimentação aos hóspedes nos quartos com maior frequência. As pousadas também informaram que em baixa temporada a utilização da cozinha diminui bastante, como também nos outros locais do empreendimento e que conseqüentemente diminui o volume do lixo gerado pela ocupação de vagas.

Outros locais apresentados de acordo com as pousadas têm evidências de produção de resíduos sólidos constantemente, como os banheiros, refeitório, apartamento e jardim. A pousada C não soube especificar nenhum local, pois considera que todos os locais, dependendo do dia, em geral produzem quantidades semelhantes de resíduos sólidos.

Tabela 5.9 - Locais com maior produção de lixo na pousada

<b>Local</b>	<b>% de votação</b>
Cozinha	57,1
Refeitório	10,7
Banheiro	10,7
Jardim	10,7
Quarto/apartamento	10,7

**Questão 25: Que local(is) da pousada é(são) considerado(s) o(s) menores(es) produtor(es) de lixo?**

O entrevistado nessa questão apontou livremente os locais que considerasse menor produtor de lixo.

Conforme a tabela 5.10, o lugar que teve maior votação por parte dos entrevistados (pousadas A, E, G e D) foi o local da piscina, pois, em geral, este local ofertado é pouco utilizado para banho, pelo ao fato de os turistas preferirem tomar mais banho de mar de que na piscina.

Em períodos de alta temporada, passa-se a ter uma procura elevada, em razão de maior ocupação da pousada, mas, ainda assim, consideram ser o que menos produz resíduos; considerando, assim, que o local chega a produzir entre 3 kg a 4 kg de resíduos por dia na alta temporada.

Outros locais apresentados de acordo com as pousadas B, C e F (42,9%) têm evidências de produção de lixo baixa com uma estimativa em torno de 1kg a 3 kg por dia de acordo com eles no que se refere principalmente a baixa temporada. Entretanto em período de alta temporada à cozinha passa a ser a maior produtora de lixo de acordo com os resultados apresentados na tabela 9.

Tabela 5.10 - Local com menor produção de lixo na pousada

<b>Local</b>	<b>% de votação</b>
Piscina	57,1
Lavanderia	10,7
Escritório	10,7
Jardim	10,7
Cozinha	10,7

**Quesito 26: Que tipo de lixo a pousada se preocupa em que saia o mais rápido possível de suas dependências?**

Nesta questão, o entrevistado indicou os resíduos sólidos que considerasse os mais preocupantes em sair de suas dependências.

Verifica-se, de acordo com a tabela 5.11, que os resíduos sólidos alimentares orgânicos foram os mais votados, pois há uma preocupação em não ter no ambiente da pousada por muito tempo nada que se deteriore rapidamente, e provoque mau cheiro, atraia insetos e roedores. Das pousadas (A, B, C, D, E, F e G), 100% dos entrevistados consideraram este tipo de resíduo sólido mais preocupante.

No que se referem a outros materiais, como o uso do papel higiênico, preservativos, embalagens diversas oriundas dos quartos, entre outros, é possível inferir que as pousadas A e F se definiram como sendo pousadas que se importam tanto por materiais sólidos retromencionados quanto aos resíduos alimentares.

É importante lembrar-se de que a lógica desse entendimento é percebida da seguinte maneira: que as decomposições decorrentes desses materiais são mais lentas do que as dos alimentos e podem aguardar mais de um dia para o lixo ser retirado da pousada sem grandes problemas.

Tabela 5.11 - Resíduos sólidos que devem sair mais rápido das dependências da pousada

<b>Resíduos sólidos</b>	<b>Pousadas</b>	<b>% de votação</b>
Resto de alimentos	A,B,C,D,E,F e G	100
Papel higiênico, preservativos usados, absorventes higiênicos, embalagens diversas oriundas dos quartos, folhagem, entulhos de construção.	A E F	14,3

**Quesito 27: Em geral, quando é percebido que houve descartes de materiais indevidamente, quais são as ações tomadas?**

Conforme os resultados apresentados na tabela 5.12, para as pousadas A, B, C, E, F e G, que fazem total correção do descarte indevido, 57,1% imediatamente dentro e fora da pousada (áreas de acesso). Existe uma preocupação com a imagem do negócio e satisfação dos clientes no que se refere ao ambiente como um todo. Em geral, os hóspedes não são chamados à atenção caso o descarte tenha sido feito por eles e imediatamente o setor de limpeza fará a correção.

A pousada D, que faz correção parcial, relatou que se os descartes indevidos, dentro ou fora da pousada, de materiais que não causem mau cheiro, não atraiam insetos e roedores, não representem perigo à saúde se forem em poucas quantidades, podem permanecer ou serem colocados, no caso das dependências internas, no lixo da pousada. Em geral, se o descarte for externo, se aguarda primeiro procedimentos de limpeza pública.

De acordo com todas as pousadas da pesquisa, as correções em geral ocorrem com limpeza e higienização do local por parte da equipe da pousada. Vale salientar que qualquer membro da equipe pode ser chamado a fazer um serviço de limpeza, caso o encarregado da limpeza não possa, por qualquer motivo, tanto por parte das pousadas que fazem correção total ou parcial.

Tabela 5.12 - Ações tomadas em relação aos descartes indevidos

<b>Ação tomada</b>	<b>Pousadas</b>	<b>% de pousadas</b>
Correção total por parte da equipe da pousada em solucionar o descarte indevido dentro e fora da pousada	A, B, C, E, F e G	85,8
Correção parcial por parte da equipe da pousada em solucionar o descarte indevido dentro e fora da pousada.	D	14,2

**Quesito 28: Tem sido feita alguma ação administrativa em reduzir o lixo**

De acordo com a tabela 5.13, as pousadas A, B, C, E F e G (85,8% da amostra) têm ação administrativa para reduzir o lixo constantemente. Estas pousadas relataram que tomam as seguintes ações: procuram evitar o descarte indevido treinando e acompanhando a equipe; é aconselhada aos hóspedes a melhor forma de se usar os materiais da pousada, e evitam que o volume de lixo cresça pelo acompanhamento e correções das atividades operacionais da pousada.

A pousada D (28,5% da amostra) apontou que não se faz necessário neste momento promover nenhuma ação administrativa para reduzir o lixo, pois acredita que volume de lixo por dia (esta em torno de 7 kg a 18 kg) que é produzido pela pousada considerando pouco o peso em relação a todas as pousadas locais.

Tabela 5.13 - Ação administrativa para reduzir o lixo

<b>Pousadas</b>	<b>Sim (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>
A, B, C, E e F	85,8	D	14,2

**Quesito 29: Existem processos para minimizar ou eliminar o desperdício de materiais na pousada?**

Conforme a tabela 5.14, existem por parte das pousadas A, B, C e F (57,1%) alguns processos para minimizar ou eliminar o desperdício. Em relação às atividades de programação de produtos e compras, procuram adquirir produtos nas

quantidades necessárias para o uso da pousada, que não causem danos ao meio ambiente, preferencialmente em embalagens para grandes quantidades, retornáveis ou de refil, evitando o máximo as embalagens descartáveis nos setores de limpeza e cozinha.

Na armazenagem, procuram não fazer estocagem de grandes quantidades de produtos e tentam evitar que os produtos se tornem obsoletos ou se estraguem pelo não uso ou por manuseio incorreto.

No setor de manutenção da pousada, procuram evitar compras de materiais que sejam descartáveis e preferencialmente compram lâmpadas frias LP que são econômicas em termos de consumo de energia.

Na elaboração do serviço do café da manhã, periodicamente, é observado como esta ocorrendo o consumo dos itens do café, em relação não só à satisfação do cliente, mas de possíveis desperdícios de produtos. O objetivo é buscar quando possíveis novos procedimentos como: corte referente ao tamanho da fatia da fruta e possível redução da disposição imediata de determinadas quantidades de itens expostos aos hóspedes para consumo. Quando se faz necessário, são dadas aos hóspedes, informalmente, orientações de como utilizar os equipamentos da pousada.

A pousada A informou que, após o fechamento do serviço de café da manhã, as frutas não mexidas são transformadas em sucos ou saladas de frutas e ficam à disposição em recipiente apropriado na recepção da pousada para qualquer hospede, junto com os pães e as fatias de bolo também não utilizadas.

As pousadas D e G (28,6%) consideram que não existe nenhum processo formal para evitar o desperdício e sim ações de compras e manutenção do negócio que ensejem menos custos de imediato para o negócio, pois acreditam que nas pousadas não ocorrem desperdícios de materiais.

A pousada E, que respondeu às vezes, considera que, dependendo do material e da época, alguma atitude é tomada, principalmente na área de alimentação, tentando aproveitar o máximo os alimentos comprados.

Em relação às pousadas A, B, C e F percebeu-se que as decisões de planejamento em termos de se evitar desperdícios ainda esta muito centralizada nos proprietários das pousadas. É interessante que hoje um maior compartilhamento de ideias de planejamento de ações para evitar o desperdício em conjunto com a equipe.

O fornecimento de orientações para os hóspedes de forma a criar a adesão de uma consciência coletiva em relação ao desperdício por meio de informativos impressos seria interessante.

Vale salientar que as atitudes tomadas pelas pousadas A, B, C e F podem já servir de referência para outras pousadas que ainda não criaram mecanismos administrativos para reduzir ou eliminar desperdícios.

Tabela 5.14 - Existência de processos para minimizar ou eliminar o desperdício

Pousada	Sim (%)	Pousada	Não (%)	Pousada	Às vezes (%)
A, B, C e F	57,1	D e G	28,6	E	14,3

**Quesito 30: Existe(m) algum(ns) tipo(s) de material(is) que a pousada prioriza em minimizar ou eliminar seu desperdício?**

Observa-se que, de acordo com a tabela 5.15, as pousadas A, B, C, E, F e G (85,6%) apresentam respostas que demonstram o intuito de minimizar ou eliminar o desperdício de materiais, quer seja pela compra quer seja pelo uso, por parte dos gestores.

As pousadas A, B, C e F têm processos informais de análise dos tipos de produtos que devem evitar o desperdício, como alimentos, papel, produtos de limpeza, material de escritório.

A pousada E considera que os alimentos, os produtos de limpeza e os ventiladores são os que mais preocupam em termos de desperdício de materiais. No caso do ventilador usado no quarto, está relacionado com a baixa durabilidade do produto em relação a qualquer marca vendida no mercado.

A pousada G considera que os alimentos e os produtos de limpeza são os que mais lhe preocupam em termos de desperdício de materiais.

Em geral, a pousada D (14,2%) considera que não existe um material na pousada que seja prioritário em detrimento dos outros; até porque não percebe nenhum desperdício nas dependências da pousada.

No caso da análise de tipos materiais para se evitar desperdícios é percebido que o controle por parte das pousadas pode ser melhorado, propondo-se, ao se fazer um acompanhamento do histórico de cada material, levantar dados de como está sendo utilizado e se é de fato necessário, se pode ser substituído no que se refere às quantidades compradas e impactos que ocasionam ao meio ambiente.

Tabela 5.15 - Prioriza minimizar ou eliminar o desperdício de algum material específico

<b>Pousadas</b>	<b>Sim (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>
A, B, C, E, F e G	85,8	D	14,2

**Quesito 31: É realizada alguma ação para a reciclagem (para que tipo de material e como é feito)?**

De acordo com a tabela 5.16, as pousadas A, B, C e F realizam ações de reciclagem. De forma geral, cada pousada tem sua própria ação e estão descritas, a seguir, por pousada:

Pousada A - em geral, aproveita e transforma os itens alimentares do café da manhã como frutas em sucos ou saladas de frutas; e pães e bolos que sobraram do café são colocados em fatias à disposição de hóspedes e visitantes na recepção da pousada.

Na pousada B, alguns tipos de garrafas de vidro são doadas. Esses materiais serão utilizados como material para artesanato; frutas que não foram usadas no café da manhã podem transformar-se em sucos ou saladas de frutas para hóspedes.

Na pousada C foi informado que os restos de sabonetes (são derretidos) e xampus dos brindes de hóspedes ou que foram por eles deixados são utilizados como insumos na lavagem de banheiros. As garrafas de vidro oriundas de bebidas alcoólicas são utilizadas como material para artesanato, frutas que não foram consumidas no café da manhã podem ser utilizadas na feitura de sucos ou saladas de frutas para hóspedes.

Na pousada F, as cascas de frutas e verduras são doadas para alimentar animais cujos donos são pessoas que prestam serviço às pousadas. Os restos de sabonetes (são derretidos) e xampus dos brindes de hóspedes ou que foram deixados são utilizados como insumos na lavagem de banheiros. As frutas que não foram consumidas no café da manhã se transformam em sucos ou saladas de frutas para hóspedes.

Nas pousadas D, E e G não foram identificadas ações claras para reciclagem.

Nas pousadas A e C, constatou-se que ações de reciclagem lá desenvolvidas focam-se no armazenamento de lâmpadas queimadas e baterias usadas em um depósito de materiais em desuso na pousada. Após recolhimento, busca-se fazer doação, como forma de se evitar o descarte aleatório na natureza e evitando o envio desses resíduos para o lixão público.

Inexistem, porém organizações no Distrito Aracati (Sede) para fazer a doação e os proprietários-gestores consideram a possibilidade de ter que enviar para o lixão, por falta de uma coleta seletiva do lixo por instituições públicas e pela ausência de Pontos de Entrega Voluntária (PEV).

Percebe-se, ainda, que há um grande interesse por parte da maioria das pousadas em melhorar e participar de ações que promovam a reciclagem de

resíduos sólidos em prol da comunidade, visando à preservação e conservação do ambiente.

Limitam suas ações de reciclagem, entretanto na expectativa de que o Poder Público e outras organizações realizem algo, como a coleta seletiva e PEV. Essas atitudes demonstram que teriam a iniciativa de promover ações de responsabilidade ambiental, mas não se relutariam em apoiar, caso alguma instituição tome essas iniciativas.

É importante também incentivar, nessa linha, que as pousadas façam parcerias com outras organizações e estimulem a capacitação técnicas de reciclagem para que sejam implementadas e desenvolvidas soluções eficazes.

Tabela 5.16 - Realização de ação para reciclagem

<b>Pousadas</b>	<b>Sim (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>
A, B, C, F	57,1	D, E e G	42,9

**Quesito 32: É realizada alguma ação para a reutilização (para que tipo de material. E como é feito)?**

Conforme tabela 5.17, referente a realizar ação para reuso, as pousadas A, B, C e F (57,1%) informaram que fazem a reutilização. Cada pousada, contudo, faz à sua maneira.

A reutilização pode ocorrer das seguintes formas; todo o papel usado no escritório é reutilizado sem desperdício. As embalagens plásticas e as embalagens de vidro de conservas, após a utilização do produto, podem ser usadas para guardar outros alimentos ou para guarda de pequenos materiais de uso da pousada; cadeiras usadas quebradas são recuperadas (Pousadas A, B, C e F).

A pousada E (14,3%), esporadicamente, utiliza as embalagens plásticas e as embalagens de vidro de conservas de alimentos após o uso do produto para guardar outros alimentos que foram abertos e possuem embalagens mais frágeis.

As pousadas D e G informaram que não estão fazendo nenhuma ação efetiva de reuso.

Verifica-se, pelos resultados apresentados, que as pousadas podem implementar mais ações de reutilização de materiais no seu negócio; entretanto, para que isso aconteça, é necessário que elas desenvolvam parcerias com outras organizações e participem de eventos de capacitação técnica.

Tabela 5.17 - Realização de ação para reutilização

Pousada	Sim (%)	Pousada	Não (%)	Pousada	Às vezes (%)
A, B, C e F	57,1	D e G	28,6	E	14,3

**Quesito 33: Existe algum local específico dentro do empreendimento que possa servir de guarda/depósito para que sejam feitas ações de separação e triagem do lixo?**

O resultado desta indagação buscou entender se a pousada possui um lugar que pudesse ser utilizado para a operacionalização de ações de separação e triagem do lixo, caso necessário.

No que se refere à existência de local para depósito de resíduos sólidos na pousada, o gráfico 5.2 mostra as pousadas A, B, C e F (57,1%), que consideram haver um local disponível caso um projeto de coleta seletiva viesse a surgir para ações de separação, triagem e limpeza de resíduos sólidos.

As pousadas D, E e G (42,8%) consideram não ter um espaço físico disponível para ações de separação, triagem e limpeza de resíduos sólidos dentro da pousada.

Todas as pousadas demonstraram, durante aplicação de pesquisa, que estariam dispostas em participar com ações de separação e triagem do lixo, caso fosse adotado um programa de coleta seletiva por parte do Poder Público.

É possível haver, entretanto, ações de coleta seletiva por parte dela, sem que o Poder Público seja de imediato o grande responsável, porém não estão motivados para desenvolver hábitos e atitudes direcionadas para essas ações de preservação ambiental no que concerne ao lixo gerado por eles em seus empreendimentos.

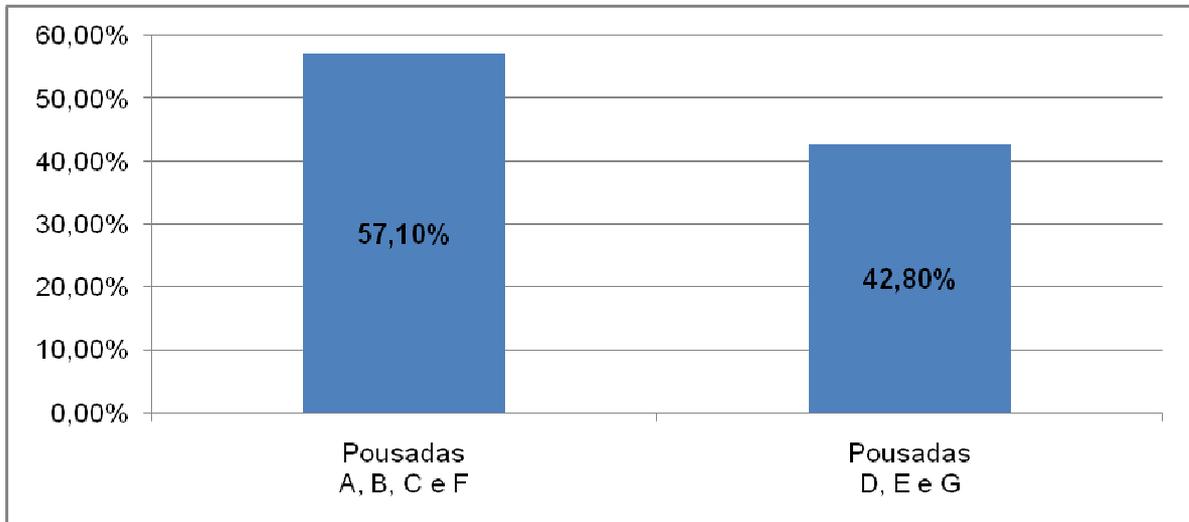


Gráfico 5.2 - Existência de local para depósito de resíduos sólidos na pousada

**Quesito 34: A pousada efetua compra de materiais reciclados (que materiais e quantidades aproximadas)?**

O resultado desta questão diz respeito a entender se a pousada compra materiais reciclados que materiais e suas quantidades.

No que se refere às compras de materiais somente a pousada B (14,3%) tem preferência em comprar papel do tipo A4 reciclado, vendido no comércio e cerveja em lata de alumínio.

A pousada B informou que as quantidades compradas dos produtos são pequenas e os custos não são altos comprando esses materiais. No caso do papel, é comprado em torno de 1 resma por mês e cerveja está perto de dez a 12 caixas para duas semanas, em média. Também se verificou que, existindo a possibilidade de comprar outros materiais oriundos de reciclagem a pousada o fará, dependendo do valor do produto no mercado em relação à quantidade comprada, ou melhor, será sempre observada a relação custo de oportunidade.

A maioria das pousadas A, C, D, E, F e G (85,7%) informam que não compram materiais recicláveis, pois em geral adquirem produtos de marcas conhecidas no mercado e que desconhecem que façam reciclagem.

A pousada C considerou ter preferência por comprar bebidas alcoólicas em latas de alumínio, contudo não fazem, porque a preferência dos hóspedes no serviço de bar é que ela ofereça bebidas alcoólicas vendidas em garrafa de vidro, chamadas *long neck*.

Percebe-se que as pousadas precisam buscar mais informações no mercado sobre produtos recicláveis e criar métodos de adoção, por parte dos hóspedes, de maior participação coletiva em prol da preservação e conservação do meio ambiente voltado às práticas de reciclagem.

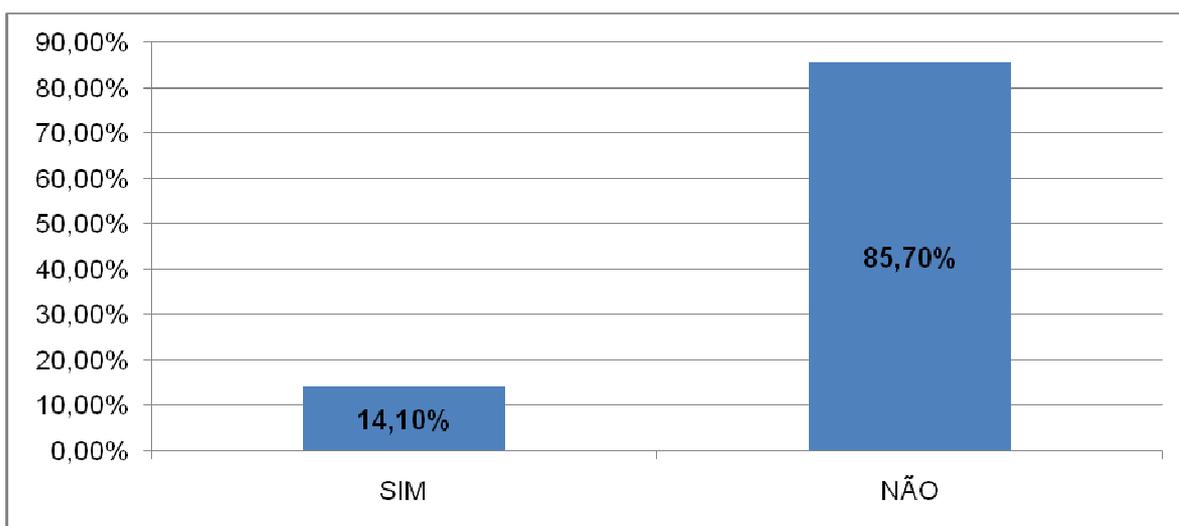


Gráfico 5.3 - Efetuação de compras de materiais reciclados

**Quesito 35: A pousada efetua compras de materiais reutilizáveis (que materiais e quantidades aproximadas?)**

No que se refere às compras de materiais apenas a pousada B (14,3%) dá preferência esporadicamente à compra de desinfetantes vendidos no comércio local em garrafas PET. Em geral compra em torno de 4L a 6L para um período de 15 dias.

A maioria das pousadas A, C, D, E, F e G (85,8%) consideram não comprar materiais reutilizáveis, pois em geral compram produtos de marcas conhecidas no mercado, desconhecendo que estas marcas façam produtos reutilizáveis.

Percebe-se que as pousadas precisam buscar mais informações no mercado sobre produtos reutilizáveis e criar métodos de adoção de práticas administrativas que possibilitem a utilização de materiais reutilizáveis.

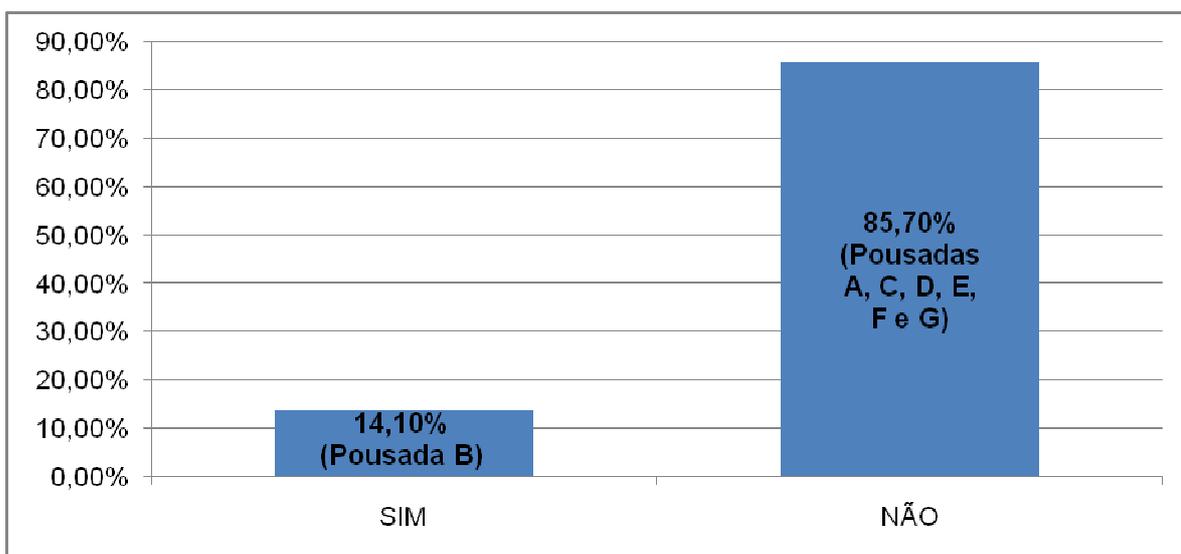


Gráfico 5.4 - Efetuação de compras de materiais reutilizáveis

### Quesito 36: Os produtos poluentes são identificados e catalogados?

De acordo com a tabela 5.18, em relação as pousadas A, B, C, E, F e G (85,8%) informaram que produtos poluentes como lâmpadas e baterias são identificados, mas não catalogados.

As pousadas B, C, E, F e G, mesmo identificando, descartam no lixo, pois não sabem o que fazer com esses materiais.

As pousadas A e C comentaram que armazenam durante algum tempo lâmpadas queimadas e baterias usadas em um local na pousada, após recolhimento para fazer doação e evitar o descarte aleatório na natureza, enviando para o lixão público.

Não encontraram, porém nenhuma organização no Distrito Aracati (Sede) para fazer a doação e consideram a possibilidade de ter que enviar para o lixão por falta de uma coleta seletiva do lixo pública e pela inexistência de pontos de entrega voluntária (PEV).

A pousada D (42,8%) não identifica nem cataloga os produtos poluentes, mas apenas considera que deva haver a separação, no almoxarifado, dos materiais de limpeza do de alimento, para que os alimentos não sejam contaminados com as substâncias químicas dos materiais de limpeza.

Verifica-se que todas as pousadas devem aperfeiçoar seus conhecimentos sobre produtos poluentes para identificá-los, catalogá-los e aprender a manuseá-los e quando a compra para sua utilização se fizer necessária. Uma ação incorreta em relação a materiais poluentes pode ocasionar efeitos nocivos às pessoas e prejudicar a preservação e o meio ambiente.

Tabela 5.18 - Catalogação de produtos poluentes

<b>Pousadas</b>	<b>Sim (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>
A, B, C, E, F e G	85,8	D	14,3

**Quesito 37: A empresa já participou de algum tipo de evento (treinamento/palestra/seminário/curso) em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo?**

Nenhum dos representantes das pousadas (100%) considera ter efetivamente participado de algum evento sobre como reduzir, reutilizar e reciclar em Aracati (Sede) ou em Canoa Quebrada.

**Quesito 38: Como a Empresa tomou conhecimento do evento (treinamento/palestra/seminário/curso) em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo?**

Nenhum dos representantes das pousadas (100%) considera ter efetivamente tomado conhecimento de algum evento sobre como reduzir, reutilizar e reciclar em

Aracati (sede) ou em Canoa Quebrada.

**Quesito 39: Como a Empresa atualiza seus conhecimentos em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo?**

Em relação à tabela 5.19, as pousadas têm algum conhecimento sobre reduzir, reutilizar e reciclar o lixo. As pousadas apontaram que em geral internet e revistas possuem mais informações.

As pousadas A, B e C (42,9% da amostra) responderam que se atualizam pelas revistas, principalmente pela *internet*, sobre como reduzir, reutilizar e reciclar. No que se refere às pousadas D, E, F e G (57,8% da amostra) os seus representantes consideram que se atualizam em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo mais por televisão e jornal.

Percebe-se que todas pousadas têm contato com alguma informação quanto a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo, mas isso não é feito de forma sistematizada que possibilite de imediato melhorar suas ações referentes aos assuntos citados há pouco. O proprietário da pousada C relatou que, sempre quando pode, pesquisa o assunto; entretanto, como as atitudes de pesquisa nas mídias comunicativas são feitas de forma isolada por parte de cada pousada, a agregação de valor para o surgimento de outras práticas por quem já vem fazendo alguma coisa e a adoção de práticas por quem ainda não faz quase nada ainda é baixa, em virtude da à falta de compartilhamento de idéias entre os proprietários das pousadas.

Tabela 5.19 - Atualização de conhecimentos em relação a reduzir, reutilizar e reciclar

<b>Tipo de veículo de mídia</b>	<b>% de votação</b>
Internet	40
Jornal	10
Televisão	10
Revista	40

**Quesito 40: Existe alguma técnica que a pousada aplica referente a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo? Especifique a técnica?**

Em relação à tabela 5.20, a maioria das pousadas A, B, C, D, E e G (85,8%) considera que não aplica técnicas formais para reutilizar e reciclar materiais em suas dependências.

A pousada F utiliza a técnica artesanal para preparação de material de limpeza, usando os restos de materiais de higiene pessoal que servem de insumos para materiais de limpeza em áreas de banheiros, canis, lavanderia.

De acordo com os resultados deste quesito, é preciso que as pousadas efetivamente desenvolvam o conhecimento de técnicas e as apliquem em seus negócios, para que de fato ocorram ações mais efetivas de participação pela preservação e conservação, não só da Praia de Canoa Quebrada, como também do próprio Município de Aracati, evitando assim transferir para o lixão público da Cidade aos problemas referentes os cuidados com o destino do lixo. Na realidade, não se pode desassociar Praia e Município, pois os impactos negativos ocasionados pela produção de lixo e pela falta de um direcionamento correto para este podem produzir ao longo do tempo e em um futuro próximo problemas de ordem legal e de cunho ecológica tanto para o Município como para a Praia, no que se refere ao turismo sustentável.

Tabela 5.20 - Aplicação de técnicas para reduzir, reutilizar e reciclar

<b>Pousadas</b>	<b>Sim (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>
F	14,2	A, B, C, D, E e G	85,8

**Quesito 41: Os hóspedes recebem alguma orientação em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo?**

O resultado deste quesito diz respeito a entender como o empreendimento está de fato ou não orientando os hóspedes, referente a como reduzir, reutilizar e reciclar.

De acordo com a tabela 5.21, é percebido que a maioria das pousadas 71,9% não tem nenhum tipo de ação formal para orientação de hóspedes sobre os assuntos referentes a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo.

As pousadas A e B (28,6%) apontaram que procuram, sempre que possível, dar orientações aos hóspedes no que se refere a utilizar melhor a água, não desperdiçar alimentos do café da manhã, quando o hóspede passa mais de um dia na pousada.

Tabela 5.21 - Orientação para hóspedes de como reduzir, reutilizar e reciclar

Pousadas	Sim (%)	Pousadas	Não (%)
A e B	28,6	C, D, E, F e G	71,4

**Quesito 42: A satisfação do cliente com a pousada é medida no que se refere a como a organização trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para gestão ambiental?**

A intenção desta pergunta era entender como o empreendimento está de fato ou não medindo a satisfação do cliente com a pousada, referente a como a organização trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para a gestão ambiental.

Conforme o gráfico 5.5, em geral, tanto a opção sim como a opção às vezes é feita informalmente, sem um modelo estruturado de pesquisa, por parte da organização de medir a satisfação. As pousadas pesquisadas (42,8%) informaram que não mensuram a satisfação do cliente com a pousada referente a como a organização trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para gestão ambiental.

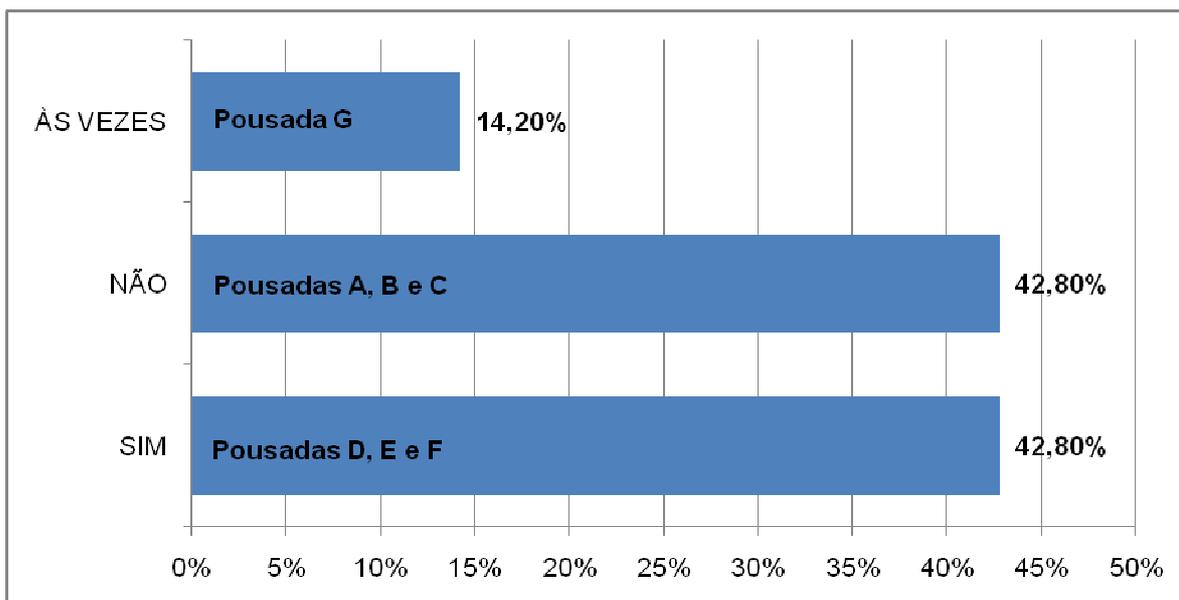


Gráfico 5.5 - Medição da satisfação do cliente com a pousada referente a como a organização trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para a gestão ambiental.

**Quesito 43: A pousada já recebeu por parte dos clientes reclamações relativas a como trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para a gestão ambiental**

Todas as pousadas da amostra (100%) informaram que não receberam, até o dia da aplicação do questionário, reclamações por parte dos clientes. As pousadas E e G comentaram que os clientes sempre fazem recomendações para que eles sempre cuidem da preservação da praia e da pousada.

**Quesito 44: A pousada já recebeu por parte da comunidade reclamações referente à como trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados a Gestão Ambiental?**

Analisando o gráfico 5.6 apenas uma pousada já recebeu reclamação. A pousada E (14,3%) recebeu reclamação por ter colocado indevidamente por parte de um prestador de serviço restos de materiais de construção na calçada atrapalhando a passagem de pedestres em uma calçada próxima a pousada. As

pousadas A, B, C, D, F e G (85,7%) consideram não ter tido nenhuma reclamação da comunidade.

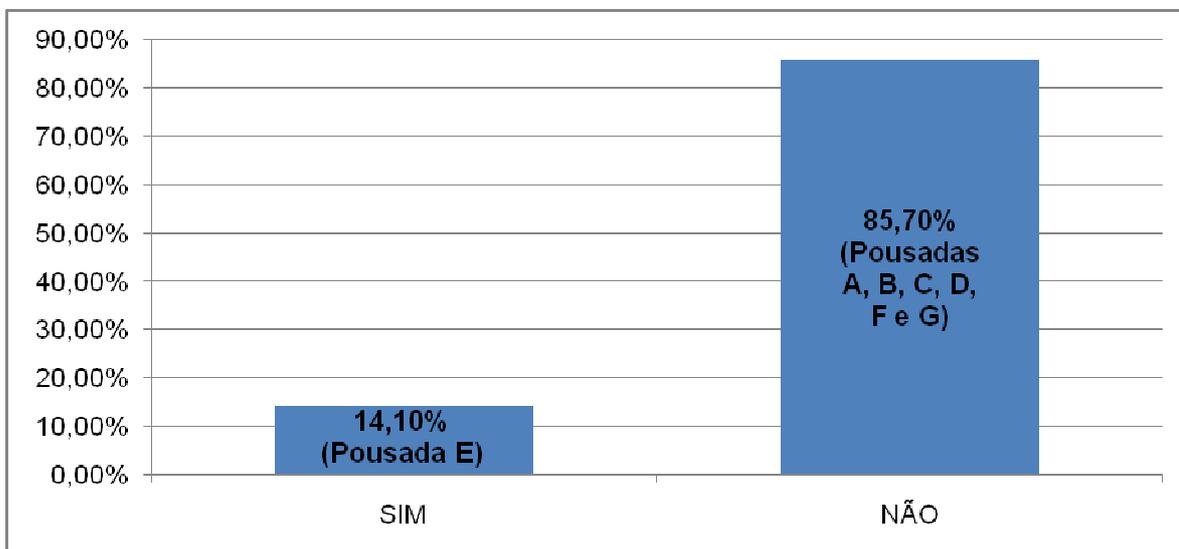


Gráfico 5.6 - Recebimento de reclamação por parte da comunidade

**Quesito 45: Em relação às reclamações recebidas por parte dos clientes, estas são resolvidas de que forma?**

Todas as pousadas da amostra (100%) informaram no quesito 43 que não receberam, até o dia da aplicação do questionário, reclamações por parte dos clientes. Portanto, caso isso ocorra, irão procurar solucionar o problema da reclamação da melhor forma possível.

**Quesito 46: Em relação às reclamações recebidas por parte da comunidade, elas são resolvidas de que forma?**

De acordo com 85,6% das pousadas (A, B, C, D, F, e G) informaram que como não receberam, até o dia da aplicação do questionário, reclamações por parte da comunidade.

A pousada E (14,2%) apontou que, ao receber a reclamação, procurou solucionar o mais rápido o problema, recolhendo os resíduos de materiais de construção que foram colocados em local incorreto fora da pousada.

**Quesito 47: A equipe da pousada recebe algum treinamento em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo?**

Verifica-se de acordo com a tabela 5.19, que as pousadas A, B, C e F fornecem treinamento sobre os assuntos reduzir, reutilizar e reciclar o lixo. Informaram que fazem conforme a necessidade da pousada no seu dia a dia.

Em geral, esses treinamentos são informais dentro da pousada dados pelos proprietários ou empregados que têm maior experiência. Os treinamentos se referem a melhor utilizar e reduzir os desperdícios de materiais, reutilização e reaproveitamento de materiais, quando for possível, para evitar aumentar custos operacionais. Consideram, porém, que os níveis desses treinamentos podem melhorar em relação ao possível conhecimento de novas técnicas e maiores esclarecimentos acerca dos assuntos sobre como reduzir, reutilizar e reciclar o lixo.

As pousadas D, E e G (42,9%) consideram que só fazem mais aconselhamentos no dia a dia referente a reduzir e reutilizar materiais para evitar desperdícios e aumento de custos na pousada. Estas pousadas apontaram também que seria interessante, em uma capacitação técnica, ter a aprendizagem em relação a assuntos sobre reduzir, reutilizar e reciclar.

Tabela 5.22 - Oferta de treinamento em reduzir, reutilizar e reciclar realizado pela empresa.

<b>Pousadas</b>	<b>Sim (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>
A, B, C e F	57,1	D, E e G	42,9

**Quesito 48: A Associação da qual a pousada faz parte oferece treinamento em reduzir, reutilizar e reciclar?**

Conforme a tabela 5.23, as pousadas B, C, D, E F e G (85,8%) da amostra apontaram que a Associação não oferece treinamentos direcionados a reduzir,

reutilizar e reciclar. Para elas, caso esses treinamentos sobre esses assuntos vierem a ocorrer, isto poderá ser interessante para os seus negócios.

A pousada A (14,2%) considerou que a Associação já fez algum evento com vistas a reduzir, reutilizar e reciclar, mas ela não participou e nem sabia exatamente o que era o evento. A pousada considerou que, caso novos treinamentos fossem ofertados pela Associação, tentaria participar.

É importante ressaltar que todas as pousadas apontaram que estão dispostas a participar de treinamento voltado aos assuntos de reduzir, reutilizar e reciclar o lixo, com o intuito de melhorar seus conhecimentos e práticas da gestão ambiental.

Tabela 5.23 - Oferta de treinamento em reduzir, reutilizar e reciclar realizado pela Associação

<b>Pousadas</b>	<b>Sim (%)</b>	<b>Pousadas</b>	<b>Não (%)</b>
A	14,3%	B, C, D, E, F e G	85,7%

**Quesito 49: Quais as dificuldades encontradas pelo empreendimento nas práticas de gestão ambiental?**

Segundo os resultados apontados no gráfico 5.7, o quesito Falta de apoio governamental, no que se diz respeito a não realizar a coleta seletiva pública e nem efetivos programas de educação ambiental na praia, é o que mais dificulta para que todas as pousadas pesquisadas realizem adoção efetiva de práticas administrativas de Logística Reversa em prol da gestão ambiental.

Outras dificuldades igualmente encontradas, como Falta de Apoio da Associação e Acesso a capacitação técnica, mostram que as pousadas pesquisadas consideram que precisam ter mais informações sobre como trabalhar com gestão ambiental.

As pousadas C, D, E e F consideram que a Associação tem um grande papel de apoiadora para o acesso à capacitação técnica, a fim de que de fato, as dificuldades possam ser superadas.

Em relação aos itens igualmente apontados - Altos custos, Clientes rejeitam materiais reutilizáveis e recicláveis, Falta de Apoio dos parceiros e Volume de materiais insuficiente para reutilização e reciclagem - estas dificuldades não são consideradas tão difíceis de superar ate porque a totalidade das pousadas considera que, em relação a outros modelos de negócios, eles produzem pouco lixo comercial.

O quesito Baixo benefícios apontado pelas pousadas E e F, no sentido de se efetivar um trabalho em gestão ambiental, não é visto por elas como algo que inviabilize adoções de ferramentas administrativas para se constituir uma gestão ambiental na praia.

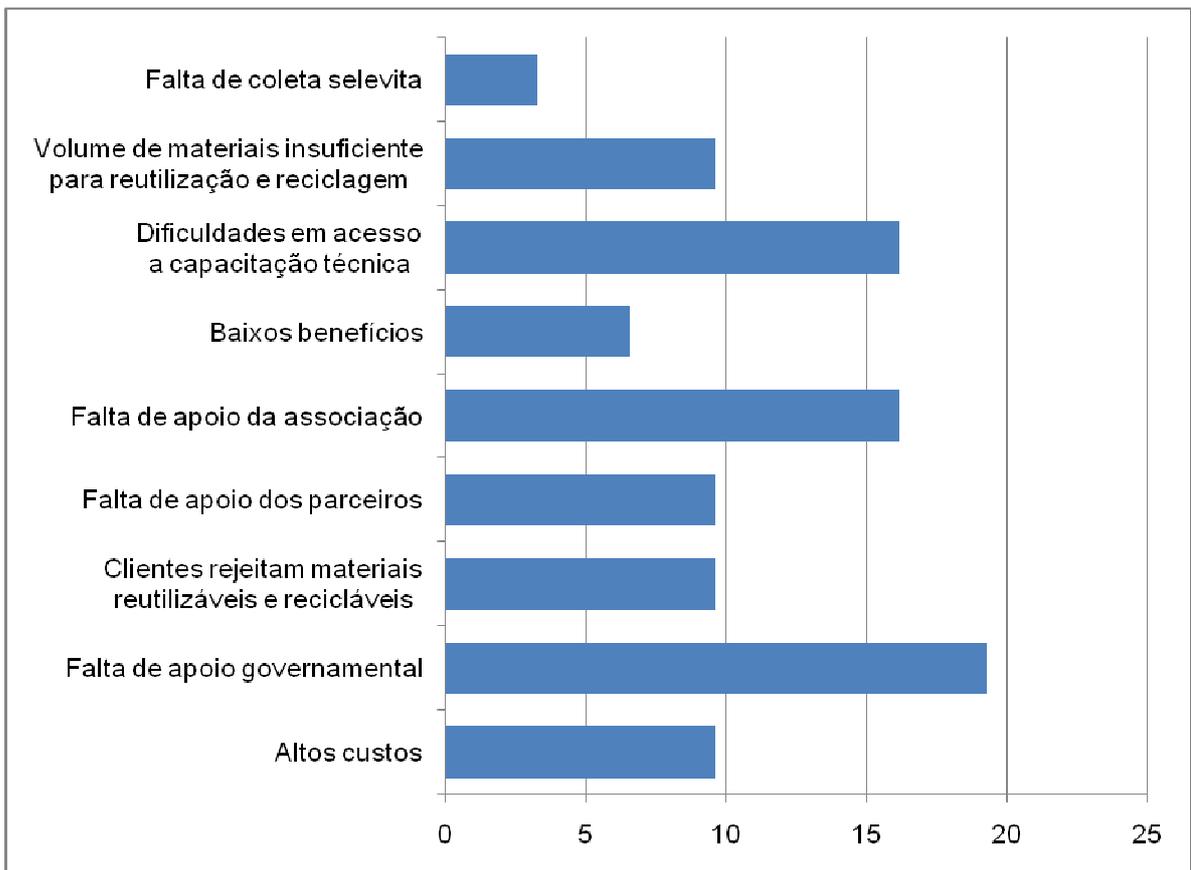


Gráfico 5.7 - Dificuldades encontradas pelo empreendimento nas práticas de gestão ambiental

**Quesito 50: A pousada tem interesse em participar de maneira mais efetiva de um trabalho voltado para a gestão ambiental**

Os sete representantes das pousadas foram unânimes em responder que existe o interesse, por parte deles, em se engajar em um trabalho voltado para a gestão ambiental. De acordo com a justificativa da resposta, entretanto em geral, eles apontaram que, para que isso ocorra são necessários a participação da comunidade, uma política de Educação Ambiental e, principalmente, um maior envolvimento e participação do Poder Público em se fazer, por exemplo, uma coleta seletiva.

**Quesito 51: Que benefícios podem trazer para um empreendimento, quando o mesmo resolve adotar práticas voltadas para uma boa gestão estratégica ambiental?**

Verifica-se que, de acordo com o gráfico 5.8, dentre os benefícios apontados pelos entrevistados das pousadas A, B, C, D, E, F e G, destacam-se aumento do nível de satisfação da comunidade, preservação e conservação do ambiente, redução de custos e melhoria da imagem junto ao mercado.

Em relação a estes quesitos, é possível tecer os seguintes comentários: os entrevistados demonstram que, quando o empreendimento adota práticas da gestão ambiental, pode beneficiar os negócios em termos de redução de custos e melhoria de sua imagem no mercado, dando prioridade a práticas em gestão ambiental que valorizem a satisfação da comunidade em relação a elas e que possibilitem que elas contribuam para a preservação e conservação da praia.

Em relação aos quesitos igualmente destacados pelas pousadas A, C, D, E e F - que foram Aumentar o nível de satisfação dos clientes, Oportunidades de novos negócios, Incentivos Governamentais, Incentivos dos parceiros - estes itens também demonstram que as pousadas têm uma ideia de que é possível se beneficiar de várias formas com a adoção de uma gestão ambiental.

Em relação a Melhorar as práticas administrativas, que foi o quesito menos votado pelos entrevistados, apontados somente pelas pousadas A, B e E, estas acreditam que, ao adotar a gestão ambiental, ocorrerão mudanças efetivas nas práticas administrativas que já vêm fazendo.

Vale salientar que as práticas administrativas que envolvem planejamento, organização, liderança e controle das ações nos negócios são ferramentas da gestão ambiental em prol do turismo sustentável e o desenvolvimento sustentável venha a se tornar realidade.

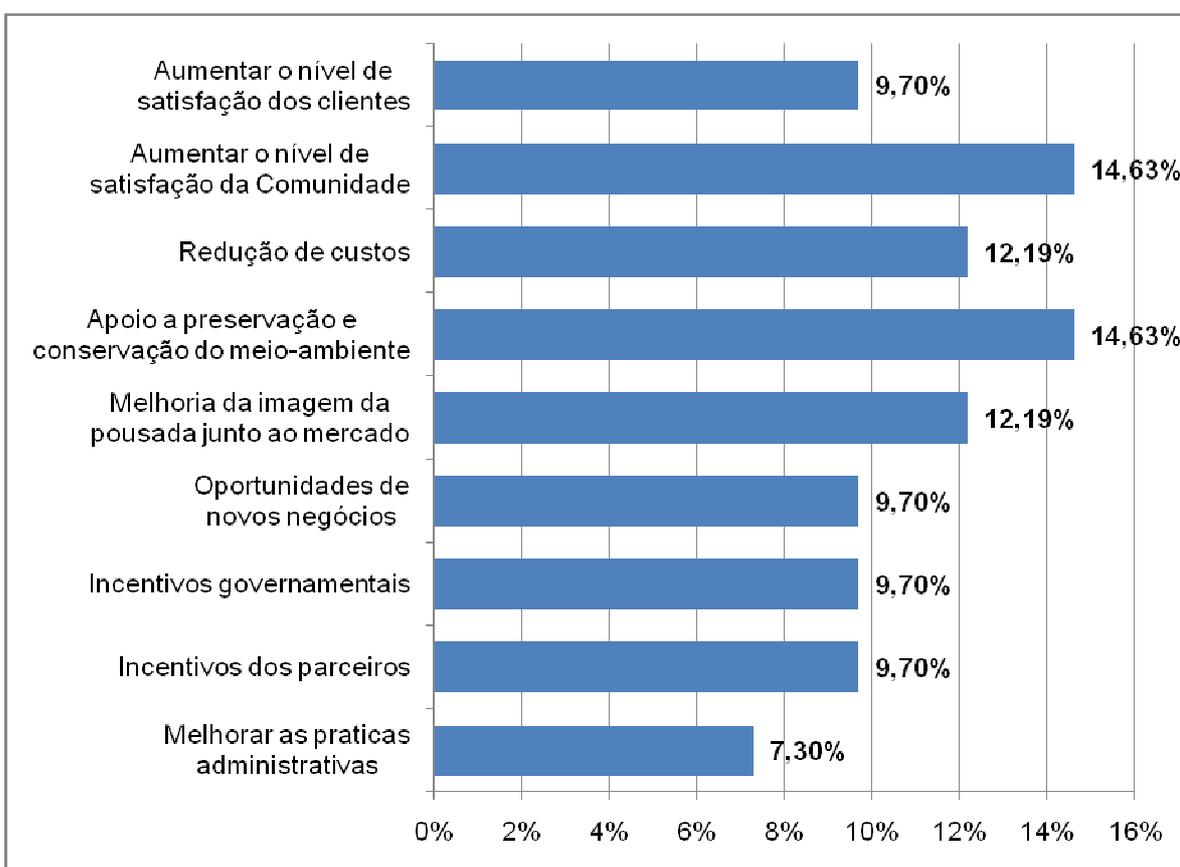


Gráfico 5.8 - Benefícios que podem trazer para um empreendimento, quando o mesmo resolve adotar práticas voltadas para uma boa gestão estratégica ambiental

## Parte 4 do Questionário – IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS ENCONTRADOS EM UMA POUSADA

### **Quesito 52: Aborda prováveis materiais de coleta que podem ser encontrados na pousada**

Neste quesito foi apresentada uma lista de materiais (resíduos sólidos) para checagem de identificação de resíduos sólidos encontrados, em geral, nas pousadas no seu lixo. O entrevistado deveria, entre as opções apresentadas, escolher aquelas que a pousada em algum momento coletou ou não em suas dependências, no que se refere ao lixo produzido em suas dependências, independentemente dos seus destinos de tratamento finais.

Em razão de a lista apresentada no questionário estruturado ser muito extensa, constando de 31 itens que podem de ser de plástico, vidro, papel e metal, em linhas gerais o quadro 5.1 apresenta uma síntese referente à coleta e à não coleta dos itens feitos de plástico, de vidro, de papel e de metal.

Conforme os resultados expostos no quadro 4, a pousada A entre os 31 itens sugeridos, não coleta apenas dois resíduos sólidos (6,45%) que são *kits* de banheiro para hospede (xampu, condicionador, sabonete, outros) e kits de costura para hóspedes (linha, agulha e botões).

De acordo com a pousada A, esta não oferece estes materiais aos hóspedes; considerou que não tenham sido coletados no lixo da pousada, mesmo que tenham sido oriundos de outros locais.

No que se refere às pousadas B, C, D, E, F e G, todos os itens sugeridos na questão já foram encontrados na pousada na sua coleta de lixo dentro de suas dependências. De acordo com as pousadas, nem todos os materiais apresentados na lista fazem parte da pousada, como materiais de uso ou brindes aos clientes; contudo em algum momento do dia a dia da pousada, já foram coletados para o lixo sem precisar a frequência de cada material.

Quadro 5.1- Prováveis materiais de coleta que podem ser encontrados na pousada

<b>Pousadas</b>	<b>Materiais coletados</b>	<b>% de itens</b>	<b>Materiais não coletados</b>	<b>% de itens</b>
A	Resíduos sólidos citados na questão 52	93,0	Resíduos sólidos: <i>kits</i> de banheiro para hóspedes e <i>kits</i> de costura para hóspedes	6,45
B, C, D, E, F e G	Todos os resíduos sólidos citados na questão 52	100,0	-	

No capítulo a seguir, procurou-se tecer análise dos resultados e elaborar propostas, de forma clara, e objetivamente pautadas nos resultados oriundos da análise das variáveis de pesquisa.

De forma geral, buscou-se nas recomendações propor algo que se torne exeqüível em uma temporalidade estendida. Aconselha-se, ainda, o comprometimento por meio da elaboração de políticas públicas e envolvimento, de fato, de proprietários das pousadas pesquisadas, fator que pesaria na implantação conjunta de propostas para o desenvolvimento sustentável do turismo na região foco deste trabalho de pesquisa.

Existe em tendência para uma conscientização do relacionamento do homem com o meio ambiente, motivando as ações de conservação do meio natural. Em decorrência estão ocorrendo motivações para proteger, conservar e valorizar os aspectos ambientais, gerando expectativas de que os responsáveis pelas empresas turísticas deixem de lado a visão imediatista do retorno financeiro no curto prazo e assumam uma mentalidade de longo prazo, utilizando-se de estratégias que contemple a variável ecológica para o sucesso do negócio.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES**

Tendo em vista as considerações a serem feitas como parte final desta pesquisa, tem-se nos resultados tabulados e analisados o fato de que a Logística Reversa nas pousadas pesquisadas é executada, porém se identificou a inexistência de uma padronização das ações de Logística Reversa de maneira plena, no que se refere ao planejamento, implementação, controle e à avaliação feita de forma sistêmica, que permita gerar indicadores de desempenho para uma melhor avaliação do turismo sustentável e do desenvolvimento sustentável praticado pelas pousadas.

O fato de o Poder Público ter uma grande inferência sobre a gestão ambiental, no que diz respeito a ser um grande articulador na criação de políticas públicas, planejamento e gerenciamento por meio de leis, decretos e fiscalizações, não inviabiliza de forma alguma que empresários tenham uma posição mais proativa de práticas dentro dos seus negócios, no que se refere à gestão ambiental com a utilização da ferramenta administrativa de Logística Reversa, não como algo apenas lucrativo, mas que possa contribuir para a preservação e conservação, de fato, dos destinos turísticos de forma sustentável.

Cabe nesta perspectiva estabelecer alguns procedimentos sugestivos para a implementação de um modelo de criação e uma proposta da gestão, instalação do sistema de rede de informação e operação de rotinas na área de Logística Reversa para resíduos sólidos nas pousadas da Praia de Canoa Quebrada, tendo como base ações conjuntas promovidas ligadas à Prefeitura do Município de Aracati.

Como proposta primeira, elaborou-se um roteiro que permita inicialmente determinar procedimentos para a gestão da Logística Reversa com base nas informações coletadas e submetidas à análise e constatação da ineficiência ou da quase inexistência de procedimentos sistemáticos da Logística Reversa nas pousadas de Canoa Quebrada.

Primeiramente, um roteiro para implementar a Logística Reversa mediante a da gestão participativa entre a Prefeitura e os gestores das pousadas no Município de Aracati na praia de Canoa Quebrada.

O roteiro que aqui se propõe constitui, na prática, um instrumento técnico, administrativo e político de ordenamento, planejamento e gestão da Logística Reversa que se traduz em redução, reutilização e reciclagem dos resíduos sólidos.

- a) Na perspectiva do instrumento técnico, visa a colher, organizar e manter e dispor aos usuários um banco de informações, a implementação da Logística Reversa no Município Aracati para a praia de Canoa Quebrada.
- b) Como instrumento administrativo, apoiar a aplicação das leis estabelecidas pelo Município para a gestão de resíduos sólidos que mobilizem empreendimentos, comunidade, turistas e governo com recomendações efetivas de práticas a serem adotadas que assegurem o desenvolvimento sustentável.
- c) Como instrumento político, auxiliará na definição das diretrizes, estabelecimento de leis, normas e políticas governamentais, decisões do Poder Público de intervenção na gestão do Município, bem como criar canais e mecanismos de interação e integração entre as várias esferas da Prefeitura e a sociedade civil.

Este roteiro deverá conter um diagnóstico e um prognóstico.

Em relação aos resultados do levantamento e análise dos dados preliminares desta pesquisa, busca a interação das forças naturais e a intervenção humana no processo que redundará na proposta de diagnóstico e que deve abranger as principais dimensões do espaço (econômico, social e político-institucional), seus múltiplos componentes e inter-relações em prol do desenvolvimento do turismo sustentável.

Esta dimensão descreverá as potencialidades econômicas, sistemas de serviços e comercialização, formas e nível de organização dos setores serviço, produtivo e comercial, oportunidade de geração de riqueza, emprego e renda para a

população. Deve também ser abordado o nível de organização e gestão das cadeias produtivas dos distintos produtos e serviços explorados dentro da cadeia do turismo, principalmente no que se refere aos meios de hospedagem.

Algumas ações que possibilitarão o início do processo diagnóstico como parte sugestiva para esse trabalho de pesquisa que auxiliará o trabalho da equipe responsável pelo diagnóstico para a implementação do roteiro:

- a) implementação de um diagnóstico nas pousadas para levantamento das necessidades e planejamento de treinamentos técnicos voltados a reduzir, a reutilizar e a reciclar materiais;
- b) análise de viabilidade de criação de um espaço para compostagem de resíduos sólidos orgânicos, em parceria com a liderança comunitária na Praia de Canoa Quebrada;
- c) estruturação e formação de parcerias com organizações para a coleta de materiais recicláveis, reutilizáveis e poluentes; e, finalmente,
- d) adoção da Logística Reversa como ferramenta da gestão do empreendimento, de forma sistêmica, para viabilizar a sustentabilidade do negócio e do ambiente onde esta inserido.

A implementação preliminar para a elaboração deste roteiro e seus efetivos desdobramentos será colhido pelos subprojetos os quais, dos produtos gerados, deverão apresentar uma síntese dos seus resultados, ou seja, dos elementos essenciais que se ratifique o roteiro como um instrumento técnico, administrativo e político

No prognóstico, há de se levar em conta mudanças de atitudes e comportamentais dos distintos agentes e atores (governo, setor produtivo e sociedade) para com uma gestão responsável, participativa e democrática das propostas, podendo ser a dinâmica das transformações a desse quadro ou realidade do presente para visualizar cenários futuros e propor novos rumos, metas e mecanismos e instrumentos adequados da gestão do desenvolvimento do turismo sustentado do Município.

Como última tarefa do roteiro, vem a realização de um fórum voltado a conhecer as práticas de Logística Reversa que vem sendo feitas no Brasil e no Ceará por organizações de serviço, principalmente ligadas ao turismo e a hotelaria. Essa etapa de Implantação que se inicia - se pela sua validação e transformação em diretrizes, passando pela criação e estruturação do órgão da gestão, instalação do sistema e rede de informação e operação de rotinas, agregando-se à criação de um código de conduta ambiental da Praia de Canoa Quebrada.

Por último, é possível recomendar temas que ampliarão a perspectiva de ações futuras, no sentido de permitir análise e propostas de trabalhos futuros a serem desenvolvidos iniciados por este trabalho:

- estudar a análise de custos logísticos reversos para a implantação de Logística Reversa na hotelaria;
- realizar um estudo comparativo entre as práticas de Logística Reversa na cadeia do turismo;e
- propor indicadores de desempenho de Logística Reversa para medir o desempenho de uma pousada.

Diante do que foi exposto na dissertação, em relação as práticas de Logística Reversa nas pousadas da Praia de Canoa Quebrada, no Município de Aracati-Ceará, voltada para resíduos sólidos, observa-se que todos os objetivos foram alcançados. Dessa forma, em geral, empresas, governos e sociedade, hoje, passam gradativamente a adotar novos comportamentos em torno da poluição ambiental; e no que concerne à geração de resíduos, começando a discutir mais sobre os efeitos nocivos, desenvolvendo propostas e medidas que possam ser menos amenizadoras e mais solucionadoras, no que diz respeito à criação de um sistema da gestão ambiental voltada ao fomento de uma sustentabilidade sócioambiental e dos negócios.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, J.V. **Gestão em lazer e turismo**. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.

ANSOFF, I.H.; MCDONNELL, E.J. **Implantando a administração estratégica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1993.

ASSOCIAÇÃO DOS EMPREENDEDORES DE CANOA QUEBRADA – ASDECQ. Disponível em: <<http://www.asdecq.com.br>>. Acesso em: 10 jul. 2009.

BALLOU, R.H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**: Planejamento, organização e Logística empresarial. Porto Alegre: Bookman, 2001.

\_\_\_\_\_. **Logística empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 1993.

BARBIERI, J.C.; DIAS, M. Logística Reversa como instrumento de programas de produção e consume sustentáveis. **Revista TecnoLogística**, São Paulo, v.2, abr., p.58-69, 2002.

BARROSO, E.Q. **Estudo do fluxo logístico de informações para análise e validação do programa operativo de produção de veículos (POP)**: um estudo de caso na Fiat Automóveis. 2001. 151 f. Florianópolis: UFSC -2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

BENI, M.C. **Análise estrutural do turismo**. 4.ed. São Paulo: SENAC, 1998.

\_\_\_\_\_. **Análise estrutural do turismo**. 9.ed. São Paulo: SENAC, 2003.

BOWERSOX, D.J.; CLOSS, D.J. **Logistical management**. New York: Macmillan, 2001.

BOLFARINE, H.; BUSSAB, W.O. **Elementos de Amostragem**. São Paulo: Edgard Blucher, 2005.

CAIRNCROSS, F. **Meio ambiente: custos e benefícios**. São Paulo: Nobel, 1992.

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

CEARÁ - Secretaria de Turismo do Estado do Ceará – SETUR. **Estudos Turísticos da SETUR nº 17**. Evolução recente do turismo no Ceará. 4.ed. Disponível em: <<http://www.setur.ce.gov.br>> Acesso em: 08 jun. 2009.

CHEHEBE, José R.B. **Análise do ciclo de vida de produtos: ferramenta gerencial da ISO 14000**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

CHOPRA, S; MEINDL, P. **Gerenciamento da cadeia de suprimento: estratégia, planejamento e operação**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

CHRISTOPHER, M. **A Logística do marketing: Otimizando processos para aproximar fornecedores e clientes**. São Paulo: Futura, 1999.

\_\_\_\_\_. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégias para a redução de custos e melhoria dos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1997.

CNI. Confederação Nacional das Indústrias. **Estudo Design para a Competitividade: Recomendações para a Política no Brasil**. São Paulo: CNI – Relatório Síntese, 1996.

COSTA, S. de S. **Lixo mínimo: uma proposta ecológica para a hotelaria**. São Paulo: SENAC, 2004.

**COUNCIL of Supply Chain management Professionals. Supply chain management and logistics management definitios**. Disponível em: <<http://cscmp.org/aboutcscmp/definitions.asp>>. Acesso em: 16 jun.2008.

DONAIRE, D. **Gestão ambiental na empresa**. São Paulo: Atlas, 1999.

DORNIER, P. *et al.* **Logística e operações globais: Textos e casos**. São Paulo: Atlas, 2000.

DOWLATSHAHI, S. Developing a theory of reverse logistics. **Interfaces**, v.30, n.3, May-June, p.143-155, 2000.

DUARTE, V.V. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 1996.

DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIORGI, C. **Hospedagem**. Disponível em: <<http://www.mundi.com.br/Turismo-Castel-Giorgio-Lazio-1086068.html>>. Acesso em: 20 out. 2008.

GOMES, C.F.S.; RIBEIRO, P.C.C. **Gestão da cadeia de suprimentos integrada à Tecnologia da Informação**. São Paulo: Thomson, 2004.

GONÇALVES, M.E.; MARTINS, F.A.S. Logística Reversa numa empresa de laminação de vidros: um estudo de caso. **Gestão & Produção**, São Paulo, v.13, n.3, set./dez., p.397-410, 2006.

HAMMER, Michael. **Além da reengenharia**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO - EMBRATUR. Disponível em: <<http://www.embratur.com.br>>. Acesso em: 02 out. 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE – IBAMA. Disponível em: <<http://www.ibama.gov.br>>. Acesso em: 16 jul. 2009.

INSTITUTO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ – IPECE. **Anuário Estatístico do Ceará, 2008**. Disponível em: <<http://www.ipece.ce.gov.br>>. Acesso em: 17 jul. 2009.

\_\_\_\_\_. **Perfil básico Municipal – Aracati, 2007**. Disponível em: <<http://www.ipece.ce.gov.br>>. Acesso em: 07 ago. 2009.

KERLINGER, F.N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: EPU, 1980.

LACERDA, L. **Logística Reversa**. Rio de Janeiro: Centro de Estudos em Logística, 2006.

\_\_\_\_\_. **Logística Reversa: Uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais**. Centro de Estudos em Logística. **COPPEAD**, 2002. Disponível em: <<http://www.cel.coppead.ufrj.br>>. Acesso em: 20 out. 2008.

LAND, George. **Ponto de Ruptura e Transformação**. São Paulo: Cultrix, 1990.

LEITE, Paulo R. **Logística Reversa: meio ambiente e competitividade**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LOMBARDO, G. **Em busca da hospitalidade: perspectivas teóricas e debates**. São Paulo: Manole, 1994.

LOPES, A.R.U.; CALVO, E.A. A utilização da Logística Reversa em uma distribuidora de cigarros. **Est. Pesquisa Lis.**, v.10, n.1, ago., p.78-80, 2007.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MANZINI, E.; VEZZOLI, C. **O desenvolvimento de produtos sustentáveis: os requisitos ambientais dos produtos industriais**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2002.

MEDLIK, S; INGRAM, H. **Introdução à hotelaria: Gerenciamento e Serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

NOVAES, A.G. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

OTTOMAN, J.A. **Marketing Verde, desafios e oportunidades para a nova era do marketing**. São Paulo: Makron Books, 1997.

PEREIRA FILHO, O.R. **Gerenciamento Logístico do Fluxo de Informações e Materiais em Unidade Industrial Aeronáutica**. 2002. 110 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Departamento de Economia, Contabilidade e Administração, Universidade de Taubaté, Taubaté, 2002.

PETROCCHI, M. **Planejamento e gestão do turismo**. São Paulo: Futura, 2002.

PORTAL CANOA QUEBRADA. Disponível em: <<http://www.portalcanoaquebrada.com.br>>. Acesso em: 08 mai. 2009.

RIBEIRO, V.N. **Qualidade de infra-estrutura das pousadas da Praia do Futuro**. Fortaleza- UECE - 2004. Dissertação (Mestrado em Gestão de Negócios Turísticos), Universidade Estadual do Ceará, 2004.

RICCI, R. **Hotel: gestão competitiva no século XXI**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

ROGERS, D.S.; TIBBEN-LEMBKE, R.S. **Prática da Logística Reversa**. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, C.M.L. dos. Logística Reversa: decisões de planejamento. **Letras Contábeis**, São Paulo, v.2, n.6, abr., p.23-25, 2003.

SANTOS, L. dos. **Logística e negócios**. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/9098/1/logistica-empresarial-/pagina1.html>>. Acesso em: 20 out. 2008.

SCHARF, R. Potencial para o ecoturismo. **Gazeta Mercantil**, caderno: Indústria do turismo, p. 3, jul. 2000.

SEIFFERT, M.E.B. **Gestão ambiental**: instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, G.A. da. A USP fala sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. **BIFUSP**, ano XVIII, n.14, 1999.

SILVEIRA NETO, J.A. **Hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2006.

SILVERSTEIN, M. **A revolução ambiental**. Rio de Janeiro: Nórdica, 1993.

STOCK, J.R. **Development and implementation of reverse logistics programs**. New York: Council of Logistics Management, 1998.

TACHIZAWA, T.A. *et al.* **Gestão ambiental**: Enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: Makron Books, 2000.

TIBOR, T.; FELDMAN, I. **ISO 14000**: um guia para as normas de gestão ambiental. São Paulo: Futura, 1996.

VALLE, C.E. **Qualidade ambiental**: o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente - como se preparar para as normas ISO 14000. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1995.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**: teoria geral das obrigações e teoria geral dos contratos. São Paulo: Atlas, 1998, v. 2

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIANNA, M.D.B.; VERONESE, G. Políticas ambientais empresariais. **Revista de administração pública**, Rio de Janeiro, p. 123-144, jan./mar. 1992.

WINTER, G. **Gestão e ambiente**: modelo prático de integração empresarial. Lisboa: Texto Editora, 1992.

WRIGHT, P. *et al.* **Administração Estratégica**. São Paulo: Atlas, 2000.

## **APÊNDICES**

## **APÊNDICE A - Instrumento de coleta de dados**

### **UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO EM LOGÍSTICA E PESQUISA OPERACIONAL**

Pesquisa de Campo. Projeto de Dissertação de Mestrado Gestão Estratégica de Logística Reversa voltada para Hotelaria (Pousadas)

Pesquisadora: Márcia de Negreiros Viana - Mestranda do Mestrado de Logística e Pesquisa Operacional – Universidade Federal do Ceará

Fazemos parte do Mestrado de Logística e Pesquisa Operacional da Universidade Federal do Ceará e estamos conduzindo uma pesquisa com o apoio do SEBRAE – CE – Litoral Leste, visando a identificar as práticas empresariais em Logística Reversa em pousadas localizadas no litoral leste do Estado do Ceará.

Solicitamos a sua colaboração para a aplicação de uma pesquisa, tendo como instrumento um questionário que nos ajudará a conhecer e identificar as práticas hoteleiras em pousadas no que se refere a gestão em Logística Reversa voltadas para suas vantagens e principais dificuldades encontradas.

Vale salientar que, de acordo com o Código de Ética de Pesquisa, os dados da organização são mantidos em sigilo. E tão somente os resultados consolidados da pesquisa serão divulgados em trabalho acadêmico (Dissertação), SEBRAE-CE, na Associação e meios de divulgação acadêmicos (revista científica) no sentido de permitir a discussão de melhores práticas de Logística Reversa que existem ou possam vir a existir para que o setor hoteleiro, referente a pousadas possa fortalecer práticas de negócios inseridos em um contexto de desenvolvimento sustentável.

#### **Instruções básicas para o preenchimento da pesquisa:**

- A) solicitamos para evitar distorção nos resultados, que o questionário seja respondido preferencialmente pelos gestores do empreendimento ou por pessoas do empreendimento indicados por eles na presença da pesquisadora;
- B) quanto mais informações que possam ser fornecidas nos permitirão ter um melhor conhecimento do Estudo de nossa pesquisa;
- C) não existem respostas certas ou erradas, o que de fato nos interessa, é poder fazer uma análise mais realista a partir de sua sinceridade.
- D) por questões de controle de qualidade de nossa pesquisa acadêmica a Coordenação do Programa de Mestrado em Logística e Pesquisa Operacional poderá a vir entrar em contato com a empresa. Caso isso ocorra, por favor, confirmar sua participação.

Agradecemos desde já por sua colaboração!

**QUESTIONÁRIO nº.** \_\_\_\_\_

**Local de Pesquisa:** \_\_\_\_\_ **Data:** \_\_\_\_\_

**PARTE 1 – A EMPRESA**

01. Dados gerais:

Razão Social: \_\_\_\_\_

Nome de Fantasia: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ fax: \_\_\_\_\_

*E-mail:* \_\_\_\_\_

Nome(s) do(s) principal(is) proprietário(s): \_\_\_\_\_

Nome do entrevistado: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

02. Classificação do empreendimento de acordo com o critério do SEBRAE:

( ) microempresa ( ) pequena empresa ( ) outro: \_\_\_\_\_

03. Data de inauguração: \_\_\_\_\_

04. Tempo efetivo de operação: \_\_\_\_\_

05. Número de unidades habitacionais (leitos): \_\_\_\_\_

06. Taxa de ocupação média ao mês:

6.1 Na baixa temporada: \_\_\_\_\_%

6.2 Na alta temporada: \_\_\_\_\_%

07. Número atual de colaboradores:

7.1. Efetivos: \_\_\_\_\_

7.2 Terceirizados: \_\_\_\_\_

08. Em relação à distribuição dos colaboradores (efetivos e terceirizados) na Pousada nos informar percentualmente:

8.1. Portaria/recepção: \_\_\_\_\_%

8.5. Limpeza Geral: \_\_\_\_\_%

8.2. Governança: \_\_\_\_\_%

8.6. Segurança: \_\_\_\_\_%

8.3. Escritório: \_\_\_\_\_%

8.7. Jardinagem: \_\_\_\_\_%

8.4. Cozinha: \_\_\_\_\_%

09. Descreva de forma resumida, além dos serviços de hospedaria, quais os outros serviços e/ou produtos que o empreendimento oferece:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. Descreva de forma resumida qual seu público-alvo (clientes):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PARTE 2 – PERFIL DA GESTÃO**

Proprietário

11. Experiência profissional anterior do proprietário: \_\_\_\_\_

- Profissional liberal  
 Funcionário Público  
 Comerciante  
 Nenhuma experiência profissional  
 Outro(s): \_\_\_\_\_

12. Nível de escolaridade do proprietário:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Primário incompleto      | <input type="checkbox"/> Primário completo      |
| <input type="checkbox"/> Segundo grau incompleto  | <input type="checkbox"/> Segundo grau completo  |
| <input type="checkbox"/> Terceiro grau incompleto | <input type="checkbox"/> Terceiro grau completo |
| <input type="checkbox"/> Graduado                 | <input type="checkbox"/> Pós-graduado           |

13. Local de nascimento: \_\_\_\_\_

14. Reside na região da pousada?

Sim  Não

Caso a resposta seja não indicar o local de residência: \_\_\_\_\_

**Caso o entrevistado não seja o proprietário responder às seguintes questões:**

15. Experiência profissional anterior: \_\_\_\_\_

- Profissional liberal  
 Funcionário público  
 Comerciante  
 Nenhuma experiência profissional  
 Outro(s), especifique: \_\_\_\_\_

16. Nível de Escolaridade do entrevistado:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Primário incompleto      | <input type="checkbox"/> Primário completo      |
| <input type="checkbox"/> Segundo grau incompleto  | <input type="checkbox"/> Segundo grau completo  |
| <input type="checkbox"/> Terceiro grau incompleto | <input type="checkbox"/> Terceiro grau completo |
| <input type="checkbox"/> Graduado                 | <input type="checkbox"/> Pós-graduado           |

17. Local de nascimento: \_\_\_\_\_

18. Reside na região da pousada?

Sim  Não

Caso a resposta seja não indicar o local de residência: \_\_\_\_\_

**PARTE 3 – GESTÃO DE LOGÍSTICA REVERSA PARA OS RESÍDUOS SÓLIDOS**

19. Qual o destino do lixo da pousada?

- Lixão público  Aterro sanitário  
 Empresas de reciclagem  ONGs  
 Outro, especifique: \_\_\_\_\_

20. A pousada se preocupa com o destino final do lixo?

- Sim  Não  Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

21. A pousada conhece o lixão público /aterro sanitário/empresas de reciclagem da Cidade?

- Sim  Não

Justifique a resposta:

---

---

---

22. Quanto tempo em média o lixo permanece na pousada? \_\_\_\_\_

23. Há monitoramento dos tipos e volumes de lixo gerados pela pousada?

- Sim  Não  Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

24. Que local(is) da pousada é(são) considerado(s) o(s) maior(es) produtor(es) de lixo?

---

---

---

25. Que local(is) da pousada é(são) considerado(s) o(s) menor(es) produtor(es) de lixo?

---

---

---

26. Que tipo de lixo a pousada se preocupa em que saia o mais rápido possível de suas dependências?

---

---

---

27. Em geral quando é percebido que houve descartes de materiais indevidamente, quais são as ações tomadas?

---

---

---

28. Tem sido feita alguma ação administrativa em reduzir o lixo?

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

29. Existem processos para minimizar ou eliminar o desperdício de materiais na pousada?

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

30. Existe(m) algum(ns) tipo(s) de material(is) que a pousada prioriza para minimizar ou eliminar seu desperdício?

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

31. É realizada alguma ação para a reciclagem (para que tipo de material e como é feito)?

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

32. É realizada alguma ação para a reutilização (para que tipo de material. E como é feito)?

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

33. Existe algum local específico dentro do empreendimento que possa servir de guarda/depósito para que sejam feitas ações de separação e triagem do lixo?

Sim     Não     Às vezes



Em caso de palestra/seminário/curso, especificar a(s) organização(ões) promotora(s) do(s) evento(s):

---

---

---

40. Existe alguma técnica que a pousada aplica referente a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo? Especifique a técnica? ( ) Sim ( ) Não Justifique a resposta

---

---

---

41. Os hóspedes recebem alguma orientação em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo?

( ) Sim ( ) Não ( ) Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

42. A satisfação do cliente com a pousada é medida no que se refere a como a organização trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para a gestão ambiental?

( ) Sim ( ) Não ( ) Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

43. A pousada já recebeu por parte dos clientes reclamações relativas a como trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para a gestão ambiental?

( ) Sim ( ) Não

Justifique a resposta:

---

---

---

44. A pousada já recebeu por parte da comunidade reclamações referentes a como trata as questões de preservação e conservação de materiais voltados para a gestão ambiental?

( ) Sim ( ) Não

Justifique a resposta:

---

---

---

45. Em relação às reclamações recebidas por parte dos clientes, estas são resolvidas de que forma?

---

---

---

46. Em relação às reclamações recebidas por parte da comunidade, elas são resolvidas de que forma?

---

---

---

47. A equipe da pousada recebe algum treinamento em relação a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo?

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

48. A Associação da qual a pousada faz parte oferece algum treinamento referente a reduzir, reutilizar e reciclar o lixo

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

49. Quais as dificuldades encontradas pelo empreendimento nas práticas da gestão ambiental. Assinale as alternativas que identificação as maiores dificuldades:

- Altos custos
- Falta de apoio governamental
- Clientes rejeitam materiais reutilizáveis e recicláveis
- Falta de apoio dos parceiros
- Falta de apoio da Associação
- Baixos benefícios
- Dificuldades em acesso à capacitação técnica
- Volume de materiais insuficiente para reutilização e reciclagem
- Outro(s), especifique: \_\_\_\_\_

50. A pousada tem interesse em participar de maneira mais efetiva de um trabalho voltado para a gestão ambiental?

Sim     Não     Às vezes

Justifique a resposta:

---

---

---

51. Que benefícios podem trazer para um empreendimento, quando o mesmo resolve adotar práticas voltadas para uma boa gestão estratégica ambiental. Assinale as opções que você considera mais relevantes

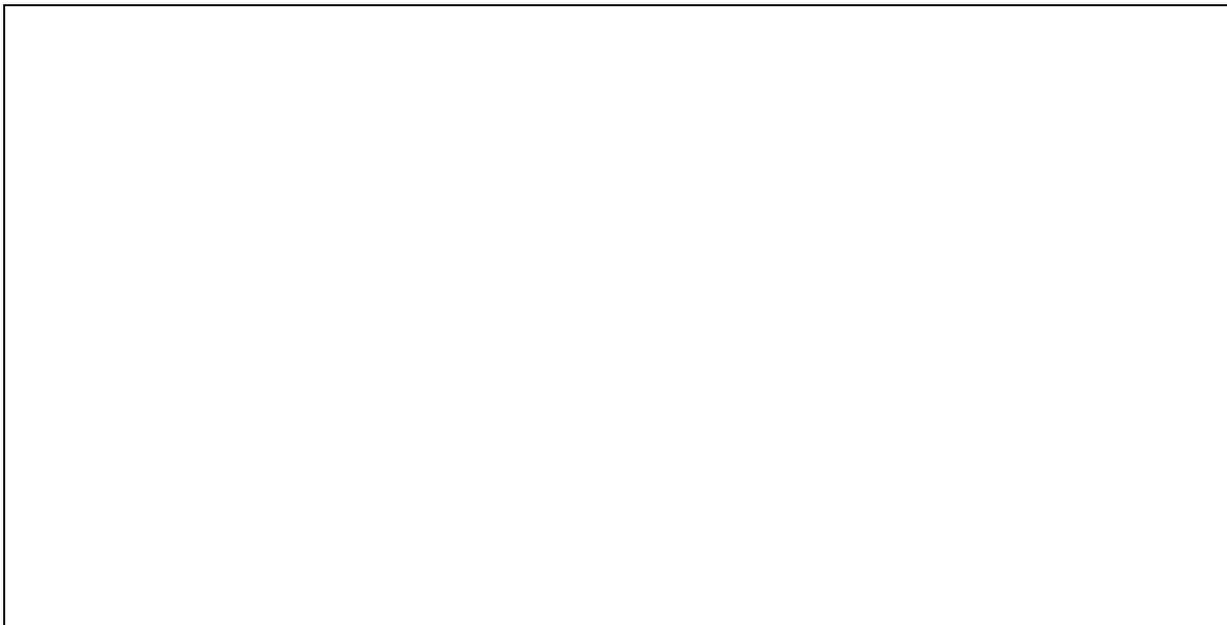
- Aumentar o nível de satisfação dos clientes
- Aumentar o nível de satisfação da Comunidade
- Redução de custos
- Apoio a preservação e conservação do meio-ambiente
- Melhoria da imagem da pousada junto ao mercado
- Oportunidades de novos negócios
- Incentivos governamentais
- Incentivos dos parceiros
- Melhorar as práticas administrativas
- Outro(s), especifique: \_\_\_\_\_

#### **PARTE 4 – IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS ENCONTRADOS EM UMA POUSADA**

52. Abaixo há uma relação de prováveis materiais que podem ser encontrados na pousada. Caso identifique algum material que nunca foi coletado (NC) ou que não se encontra na lista que tem sido coletado (C), por favor identifique.

- Garrafas:  plásticas  vidro
- Embalagens  plásticas  metálicas
- Tubos de pasta
- Escovas de dentes
- Talheres:  plásticos  metálicos
- Copos:  plásticos  metálicos
- Pratos:  plásticos  metálicos
- kits de banheiros para hóspedes (xampu, condicionador, sabonete, outros)
- kits de costura para hóspedes (linha, agulha, botões)
- Sacos:  plásticos  papel
- Caixas:  plásticos  papel  metálicos
- Baldes  plásticos  metálicos
- Cestos:  plásticos  metálicos
- Vasos  plásticos  metálicos
- Cabos:  plásticos  metálicos
- Materiais de higiene pessoal (absorventes higiênicos, barbeadores, fio dental, papel higiênico, outros)
- Preservativos masculinos e/ou femininos
- Restos de alimentos (frutas, verduras, cereais, carnes, outros)
- Papel (livros, revistas, jornais, panfletos, cartazes, folhas de papel, outros)
- Materiais de escritório (borracha, clips, ligas, grampos, outros)
- Materiais de construção (tijolo, cimento, madeira, vigas, outros)
- Outro(s), especifique: \_\_\_\_\_

Observação a ser feita pelo(a) entrevistado(a):

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the interviewee to write their observations.

Observação a ser feita pelo(a) pesquisador(a):

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the researcher to write their observations.