



## OS DESAFIOS DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS E DA GESTÃO DE RESÍDUOS PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM NO RIO DE JANEIRO

Aline Oliveira Fernandes da Silva<sup>1</sup>, Eliane Monteiro de Almeida<sup>2</sup>, Jonathan Duarte da Silva<sup>3</sup>

### RESUMO

Este estudo tem como objetivo estimular práticas sustentáveis, em meios de hospedagem no Rio de Janeiro, a fim de viabilizar procedimentos de controle da segurança de alimentos e da gestão de resíduos, à luz das legislações e normas pertinentes. Para a realização da pesquisa foram utilizados alguns procedimentos metodológicos como: levantamentos teóricos-conceituais sobre sustentabilidade, segurança de alimentos e gestão de resíduos, assim como conceitos sobre a metodologia do ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), a fim de averiguar possíveis aplicações. Em um primeiro momento, são apresentadas noções de sustentabilidade, com o objetivo de aplicarmos os seus diversos métodos em meios de hospedagem. Logo em seguida, estimula-se a presença de políticas de qualidade direcionadas ao setor de Alimentos e Bebidas, e a participação mais efetiva de especialistas como responsáveis técnicos nos estabelecimentos de meio de hospedagem. Com isso, propõe-se para as operações de A&B a padronização de todo o processo operacional. Por fim, este estudo pretende apontar pistas para a segurança de alimentos e para a padronização da gestão de resíduos, em meios de hospedagem, na cidade do Rio de Janeiro.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Sustentabilidade; Segurança de Alimentos; Gestão de Resíduos em Meios de Hospedagem.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to stimulate sustainable practices in lodging facilities in Rio de Janeiro, in order to enable procedures to control food safety and waste management, in light of relevant legislation and standards. In order to carry out the research, some methodological procedures were used, such as: theoretical-conceptual surveys on sustainability, food safety and waste management, as well as concepts about the PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) methodology, in order to investigate possible applications. At first, notions of sustainability are presented, with the intention of applying their different methods, in means of hosting. Next, we encourage the presence of quality policies directed to the Food and Beverage sector, and the more effective participation of specialists as technical responsible in the establishments of lodging. With this, it is proposed for A & B operations to standardize the entire operational process. Finally, this study intends to point out clues for food safety and for the standardization of waste management in lodging facilities in the city of Rio de Janeiro.

**Key-words:** Hospitality; Sustainability; Food Safety; management of waste in lodging.

---

<sup>1</sup> Bacharelado em Engenharia Florestal pela UFMT, Tecnóloga em Hotelaria pelo SENAC-Rio. Embaixadora do Instituto Lixo Zero Brasil no Rio de Janeiro, fundadora e consultora da marca Econviver.eco, e-mail: alinefernandes343@gmail.com.

<sup>2</sup> Doutoranda em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social pela UFRJ, Mestrado em Administração pela UFF, Especialista em Gestão Empresarial e Sistemas de Informação pela mesma instituição e Especialista em Marketing pela UCAM. Docente da Faculdade de Tecnologia SENAC-Rio e dos cursos de MBA da UFF, e-mail: elianealmeida.rj@gmail.com.

<sup>3</sup> Mestrado, Bacharelado e Licenciatura em Geografia pela PUC-Rio, Técnico em Hotelaria pelo SENAC-Rio, Técnico em Gestão de Turismo e Hospitalidade pelo CIETH e Pós-Graduando em Gestão de Serviços com ênfase em Turismo, Hotelaria e Eventos pela UFF. Coordenador de Eventos pela Rede Windsor Hotéis, e-mail: turismojs@gmail.com.



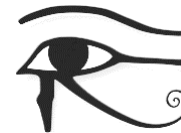
Esquema Simplificado de um projeto integrado de reciclagem

Fonte: elaborado pela autora (ALMEIDA, 2016, p. 88).

## INTRODUÇÃO

O turismo é um setor econômico que contribui muito para o país, e os meios de hospedagem ocupam a principal fatia desse mercado. Entretanto, segundo PSH (Pesquisas de Serviços de Hospedagem), o turismo vem passando, desde o término dos Jogos Olímpicos de 2016, por uma crise financeira no Brasil, que atingiu principalmente o setor de hospedagem do Rio de Janeiro (IBGE, 2018). A baixa demandada perante o acréscimo de ofertas de meios de hospedagem após a Copa do Mundo de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016 trouxe a crise econômica para o setor. Contudo, segundo a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotel Nacional), as expectativas para investimento no setor de meios de hospedagem no Rio de Janeiro para o ano de 2019 podiam ser consideradas boas, visto que a taxa de ocupação do setor subiu, paulatinamente, e houve uma retomada do mercado em 2018, ainda que de forma gradativa

Dessa forma, segundo Linhares (2018) a ABIH menciona que, “A diferença entre o número de visitantes estrangeiros, que geraram no ano passado US\$ 5,2 bilhões para o país, e as saídas de brasileiros para o exterior, que somaram US\$ 19 bilhões, chega a 13,8 bilhões.” Mas o Brasil avança mesmo que de modo desacelerado em alguns desses fatores, como podemos notar no levantamento divulgado pelo Fórum Econômico Mundial, no qual o Ranking de Competitividade de Viagens e Turismo analisou 14 dimensões do turismo e comparou 136 países. Neste trabalho, as dimensões abordadas para o turismo são: da sustentabilidade, da segurança, da saúde e higiene e dos recursos humanos, entre outras. A



publicação é do Ministério de Turismo, em 2017, e em uma comparação com 2015, pode-se constatar na mesma análise que: “O Brasil aparece na 27<sup>a</sup> colocação, sendo o primeiro da América do Sul na lista e o primeiro do mundo no quesito recursos naturais.”, ou seja, um país com um potencial relevante para atrativos turísticos naturais, influenciando na escolha do destino e gerando o desenvolvimento do turismo, uma vez que a demanda de turistas pelo país aquece a economia. Na mesma análise, observa-se na tabela 1 uma melhora no quesito sustentabilidade, passando da posição 86<sup>a</sup> para 66<sup>a</sup>, mesmo faltando conscientização ambiental da comunidade empresarial e sensibilização do poder público quanto ao mau uso dos recursos naturais e a má gestão de resíduos sólidos, perdendo posição nas questões da saúde e higiene, aumentando a responsabilidade do setor, conforme é demonstrado a seguir.

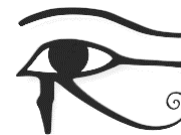


Tabela 1 - Comparação das dimensões entre os anos 2015 e 2017

<b>Dimensão</b>	<b>Ranking 2015</b>	<b>Ranking 2017</b>
Ambiente de Negócios	126	129
Segurança	104	106
Saúde e Higiene	66	70
Recursos Humanos	66	93
Tecnologia	57	63
Priorização do setor de Viagens e Turismo	101	106
Abertura internacional	91	96
Competitividade de preço	81	41
Sustentabilidade	86	66
Infraestrutura aeroportuária	41	40
Infraestrutura de portos e solo	130	112
Infraestrutura para atendimento ao turista	51	39
Recursos naturais	1	1
Recursos culturais	8	8

Fonte: (BRASIL, 2018)

Dessa forma, tudo indica que há a necessidade de promover boas práticas contínuas no setor de meios de hospedagem, visando a um menor impacto socioambiental na cidade do Rio de Janeiro.



Nesse sentido, este estudo tem como objetivo viabilizar procedimentos de controle da segurança de alimentos e da gestão de resíduos, à luz das legislações e normas pertinentes, a fim de estimular práticas sustentáveis.

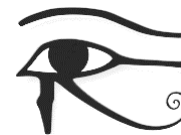
Entre os aspectos socioambientais de um meio de hospedagem que possui oferta de alimentos, o que mais impacta é a segurança de alimentos e a gestão de resíduos, que atingem diretamente a comunidade local e seu entorno (GALEAZZI, 1996). Os estabelecimentos devem ter uma preocupação com a qualidade dos alimentos e bebidas oferecidos ao seu consumidor, sendo ele um turista ou não, uma vez que deve prezar por sua imagem no mercado e pela saúde dos que ali consomem seus produtos. No que tange aos resíduos, os estabelecimentos devem adotar procedimentos de conduta adequados para a destinação correta ou o reaproveitamento das sobras dos alimentos, uma vez que o destino incorreto pode gerar problemas sérios de saúde para os envolvidos no processo e para os que entram em contato direto com estas pessoas.

Baseado nesses indicadores de segurança de alimentos e destinação ambientalmente adequada dos resíduos para o controle das condições higiênico-sanitárias durante todo o processo produtivo dos alimentos, existem normas estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Um dos principais instrumentos trazidos por essa agência é a elaboração e implantação do Manual de Boas Práticas (MBP), que é fundamental para a produção de alimentos com qualidade, tanto do ponto de vista nutricional quanto em relação à segurança alimentar (ANVISA, 2004). Paralelo a isso, temos a observância da Política Nacional de Resíduos Sólidos do Brasil, criada em 2010 com a Lei 12305/2010, para o planejamento da gestão de resíduos com foco na criação de um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) para qualquer tipo de atividade. Em resumo, tal lei estabelece princípios, objetivos, instrumentos e diretrizes para a gestão e gerenciamento dos resíduos sólidos, assim como as responsabilidades dos geradores, do poder público e dos consumidores.



## MÉTODOS

Para a realização deste trabalho de pesquisa foram utilizados alguns procedimentos metodológicos como: levantamentos teórico-conceituais sobre sustentabilidade, segurança de alimentos e gestão de resíduos, assim como conceitos sobre a metodologia do ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), instrumento eficaz para organizar as metas dentro de um plano de ação, como sugere a Norma ISO 14001, a fim de averiguar possíveis aplicações. Desta forma, o proposto na pesquisa é capaz de trazer algumas proposições mínimas, mas importantes, para implementação em qualquer modelo de hospedagem com oferta de alimentos, seja somente no café da manhã ou em um serviço básico de “room service” (alimentos oferecidos dentro de suas acomodações) com cardápio reduzido. Com base nas orientações, do Manual de Boas Práticas, pertinentes para a segurança de alimentos, e, também, no que tange a uma melhoria na gestão de resíduos, pode-se elaborar critérios e procedimentos padrão para cumprimento das normas e regulamentos de higiene de alimentos e descartes de resíduos, no que tange a sustentabilidade dos meios de hospedagem.



## **SUSTENTABILIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM: ORIENTAÇÕES NORMATIVAS**

O Ministério do Turismo, em parceria com Ministério do Meio Ambiente, desenvolveu em 2016 o Guia “Turismo e Sustentabilidade”<sup>1</sup> para agências de viagens, guias de turismo, pousadas, *hostels*, hotéis, restaurantes, bares etc. O Guia foi desenvolvido com o intuito de disponibilizar para o *trade* turístico brasileiro propostas de boas práticas incentivando o setor na adesão das mesmas, com foco nas Olimpíadas de 2016, que aconteceram no Rio de Janeiro. O documento, ainda, apresenta certificações em sustentabilidade para os estabelecimentos turísticos que aderirem suas orientações, entre elas, a ABNT 15401/2016, que estabelece requisitos mínimos de sustentabilidade a serem seguidos de forma que um meio de hospedagem seja considerado sustentável.

Quando listamos as normas regulamentadoras e tudo que se tem escrito e utilizado como instrumentos para o desenvolvimento sustentável de um negócio, existem alguns aspectos ambientais mais significativos, que variam de um negócio para o outro, apesar de alguns serem parte do processo da maioria das atividades, produtos ou serviços, como é o caso da geração de resíduos. A Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) no Brasil foi criada em 2010 com a Lei 12305 que, em resumo, estabelece princípios, objetivos, instrumentos e diretrizes para a gestão e gerenciamento dos resíduos sólidos, e as responsabilidades dos geradores, do poder público e dos consumidores (ALMEIDA; RODRIGUEZ; DANTAS, 2016). Trataremos da Lei com mais embasamento no decorrer do trabalho.

A Norma 15401 aplica-se a qualquer meio de hospedagem, de qualquer tamanho, porte ou localização geográfica do Brasil. Traz um diferencial para os pequenos negócios que utilizam estas diretrizes para organizar suas atividades em um sistema de gestão que envolve o controle dos impactos ambientais e a conservação das áreas naturais e sua biodiversidade. Algumas práticas são bem abordadas na norma, como é o caso da gestão de resíduos, que instiga a adesão aos cinco R's, que significam: reduzir, repensar, reaproveitar, reciclar e recusar. Assim, os meios de hospedagem que desejam aplicar tais diretrizes devem, como exemplo, usar a água de forma racional, praticar o uso eficiente de energia, preservar a fauna, a flora e a paisagem local, como também, a identidade cultural.

---

<sup>1</sup> Turismo e Sustentabilidade - Ministério do Turismo 2016.



Neste sentido, O SEBRAE<sup>1</sup>, em parceria com ABNT<sup>2</sup>, criou e disponibilizou em seu site uma cartilha bem didática, intitulada “Sustentabilidade em Meios de Hospedagem”, e que está disponível para o empreendedor do “Pequeno Negócio”. A cartilha destrincha a Norma 15401/2016, visando a que o mercado de meio de hospedagem esteja bem informado e orientado para boas práticas, a fim de promover a sustentabilidade.

Logo, as boas práticas sustentáveis permeiam o uso adequado dos alimentos e das bebidas, assim como uma gestão eficiente dos resíduos gerados. A manipulação dos alimentos deve seguir normas específicas, a fim de cumprir critérios sustentáveis e proporcionar uma maior eficiência, operacional e higiênico-sanitária, para o empreendimento

## **SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Um dos maiores desafios dos meios de hospedagem, devido ao crescimento do mercado de alimentação, é a garantia da qualidade dos alimentos e das bebidas oferecidos aos clientes em seus mais diversos serviços prestados, tornando-se imprescindível criar um diferencial competitivo. Este diferencial determinará quais empresas permanecerão no mercado. Nesse sentido, são cada vez mais necessárias competências e qualificação dos funcionários em prol da manutenção do diferencial competitivo no mercado.

A qualidade é uma vantagem competitiva que diferencia uma empresa de outra, pois os consumidores estão cada vez mais exigentes em relação à sua expectativa no momento de adquirir um determinado produto. A qualidade está associada aos aspectos intrínsecos do alimento (qualidade nutricional e sensorial), à segurança (qualidade higiênico-sanitária), ao atendimento (relação cliente-fornecedor) e ao preço (AKUTSU et al, 2005). Com isso, entender o real sentido da categoria analítica qualidade deve ser primordial para pensarmos em um planejamento e gestão eficientes. Segundo Paladini (1996), a qualidade é uma ferramenta que precisa estar associada a todos os processos envolvidos na atividade hoteleira, direcionando esforços para a satisfação das necessidades dos clientes, antecipando-se aos fatos e agindo de forma preventiva, de modo a oferecer o melhor com o máximo de segurança.

### **Elucidações acerca da Segurança de Alimentos em Meios de Hospedagem**

---

<sup>1</sup> SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

<sup>2</sup> ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.





A alimentação significa muito mais do que se nutrir, pois está intimamente relacionada com os aspectos sociais, culturais e econômicos de nossa vida cotidiana (GALEAZZI, 1996). A oferta gastronômica é inclusive uma característica da boa hospitalidade, vista como uma manifestação da organização social de um povo, traduzindo suas crenças e práticas relacionadas ao receber, as trocas e a vivência dos costumes alimentares de diferentes grupos sociais.

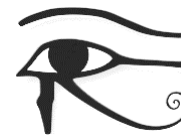
Castelli (2010) começa sua explanação pelo conceito “o receber”, abordando-o como o primeiro pilar, que consistiria no ato de acolher pessoas no momento em que chegam, seja na sua casa, no meio de hospedagem, na cidade ou virtualmente. Logo em seguida, vem o “hospedar”, ou seja, o ato de proporcionar abrigo/repouso a quem deseja descansar ou relaxar. Ainda neste quesito, podemos inserir os atos de afeto e segurança, ainda que por alguns momentos.

Seguindo a trajetória da hospitalidade, o “alimentar” delimita e concretiza o ato da hospitalidade, presente até no simples gesto de oferecer um copo d’água a uma pessoa. Neste sentido, o educador Luiz Camargo (2007) vai ao encontro de Castelli ao reconfirmar que o conceito “alimentar” é um ato fundamental na prática da hospitalidade, uma vez que, ao saber que há uma refeição preparada para ele, isso proporciona uma satisfação e um contentamento quase que imediatos no turista/hóspede. Neste momento, o afeto e o acolhimento presentes nos outros pilares se encontram, mostrando que todos estão estritamente interligados.

Ainda seguindo a mesma linha de pensamento, os autores apresentam o “entreter” como uma forma de proporcionar momentos agradáveis e marcantes: as festas familiares, os equipamentos urbanos de lazer e os jogos virtuais, por exemplo. Com isso, os eventos planejados e executados nos meios de hospedagem podem ser encarados como estratégias de receita e entretenimento, garantindo que a prática da hospitalidade aconteça.

Por fim, o “despedir” é apontado por Castelli (2010) como a garantia de retorno do hóspede ao meio de hospedagem. Essa etapa é o fechamento de um ciclo de atendimento e prestação de serviço ocorridos durante a estada do turista. Indagar se os serviços atenderam às expectativas dos hóspedes é de suma importância para uma melhor compreensão acerca da operação hoteleira realizada e se há algo passível de melhoria. Obter um *feedback* auxilia na tomada de decisões futuras e é neste momento, da despedida, que se consegue esta avaliação.

Com o objetivo de gerenciar o pilar alimentar dentro dos padrões de qualidade e do melhor servir, nos estabelecimentos de alimentos e bebidas - A&B, deve-se ter um



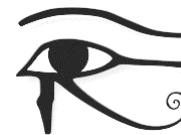
controle da saúde dos manipuladores, do transporte adequado da matéria-prima, de uma estrutura física condizente com as necessidades do que se oferece ao público, assim como da responsabilidade técnica de quem assume a gestão de um espaço de alimentação. Nesse sentido, é necessário se ater a todas as etapas que envolvem a produção de alimentos, como a escolha do fornecedor, a recepção dos produtos, o armazenamento, o preparo, a manutenção e a distribuição.

Para Weingold (1994), os maiores problemas devem-se ao reaquecimento e à refrigeração inadequados, assim como à preparação de alimentos com muita antecedência, aumentando o tempo de espera. No Brasil, de acordo com Barendsz (1998), recomenda-se que os setores que trabalham com A&B adotem o sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) dos alimentos. Tal sistema foi criado pelo programa espacial norte-americano, nos anos 1960, e volta-se para a prevenção quanto aos aspectos microbiológicos, e pode detectar os perigos potenciais, de forma que medidas corretivas possam ser adotadas a tempo (BARENDSZ, 1998).

Nesse sentido, Jouve (1998) apresenta as etapas deste sistema: identificação dos perigos; seleção dos pontos críticos de controle dos perigos; organização de medidas de controle; estabelecimento de critérios para garantir o controle; monitoramento; adoção de medidas corretivas; supervisão e fiscalização do sistema periodicamente. Auxiliando o sistema APPCC, existem dois órgãos governamentais responsáveis pela legislação dos alimentos, o Ministério da Saúde e o Ministério da Agricultura e do Abastecimento. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, atrelada ao Ministério da Saúde, é responsável pela normalização, controle e fiscalização dos produtos e demais serviços que envolvam atividades primárias, secundárias e terciárias da cadeia alimentar.

A ANVISA, de acordo com a RDC nº216, fiscaliza procedimentos operacionais, em estabelecimentos de A&B, para garantir a segurança dos alimentos e um maior controle da qualidade higiênico-sanitária, tais como: higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios; controle da potabilidade da água; higiene e saúde dos manipuladores, manejo dos resíduos, manutenção preventiva e calibração dos equipamentos; controle integrado de vetores e pragas urbanas; seleção das matérias-primas, ingredientes e embalagens utilizadas; e um programa de recolhimento dos alimentos.

A Resolução RDC nº 275/2002, determina as regras/regulamento técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de



Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. O objetivo da RDC é estabelecer Procedimentos Operacionais Padronizados que auxiliem e contribuam para a garantia das condições higiênico-sanitárias necessárias ao processamento/industrialização de alimentos, complementando as Boas Práticas de Fabricação. Os requisitos da RDC são aplicáveis aos estabelecimentos processadores/industrializadores nos quais sejam realizadas algumas das seguintes atividades: produção/industrialização, fracionamento, armazenamento e transporte de alimentos industrializados.

As pessoas carregam consigo seus hábitos de higiene, sua consciência pessoal sobre o que consideram certo ou errado e também sua formação e experiência profissional. Trazem consigo a sua cultura. Os manipuladores que lidam com alimentos e bebidas possuem estilos de vida que sugerem usos e práticas muito particulares com relação ao que consideram seguro ou tido como algo que leve à segurança de alimentos.

O desenvolvimento de treinamentos de capacitação aos profissionais de A&B deve ocorrer com relativa frequência, com o objetivo de fortalecer o conhecimento e a conscientização da importância da higienização de pessoas e alimentos, assim como garantir o controle de temperaturas em fornos, fogões, geladeiras e frigoríficos; a manipulação adequada de utensílios e alimentos, evitando acidentes de trabalho e desperdícios, respectivamente; e o armazenamento adequado dos insumos, a fim de manter os mesmos sob condições ideais e assim não perdê-los.

Portanto, para a garantia da qualidade dos alimentos, é de fundamental importância que os meios de hospedagem possuam no quadro de funcionários gestores e manipuladores de alimentos com conhecimento e práticas de trabalho compatíveis às legislações.

A partir da manipulação consciente e o controle dos alimentos feitos, conforme as normas estipuladas, a gestão de resíduos apresenta-se logo em seguida, como outra ferramenta que deve ser compreendida e implementada, na intenção de otimizar os recursos gerados e dar um destino adequado aos resíduos. Uma proposta de Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos será apresentada como instrumento legal que vai ao encontro das medidas sustentáveis para meios de hospedagem.



## **GESTÃO DE RESÍDUOS PARA A CRIAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PGRS) PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM - LEI 12305/2010**

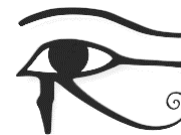
Segundo o Ministério do Meio Ambiente (MMA), a Lei nº12.305/10 contém instrumentos importantes para permitir o avanço necessário no enfrentamento dos principais problemas ambientais, sociais e econômicos decorrentes do manejo inadequado dos resíduos sólidos. Uma vez sancionada, incorpora conceitos modernos de gestão de resíduos sólidos. Trata-se da prevenção de poluição, tendo como proposta a prática de hábitos de consumo sustentável, o aumento da reciclagem e da reutilização dos resíduos como a coleta seletiva e a destinação ambientalmente adequada. A Lei ressalta ainda a possibilidade de gestão integrada, responsabilidade compartilhada entre a fonte geradora e o poder público, política reversa e inclusão social dos catadores.

Seguindo a premissa trazida pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), o seu Art. 09 diz que a gestão e gerenciamento de resíduos sólidos deve observar a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos. Além de elucidar que é de responsabilidade da fonte geradora dar a destinação correta para cada tipo de resíduo segundo classificação da própria Lei.

Segundo Almeida (2016, p. 82):

Sendo o setor hoteleiro uma atividade comercial, conforme a PNRS – Lei 12.305/2010, tais estabelecimentos ficam responsáveis por elaborar uma gestão integrada e pelo gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos. Além disso, ficam sujeitos também a seguirem as normas estabelecidas pelos órgãos do Sistema Nacional do Meio Ambiente - SISNAMA, do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária - SNVS. Para o efeito da Lei, os hotéis são responsáveis pela implantação da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto.

Ainda segundo Almeida (2016), não há hoje no setor de meios de hospedagem do Rio de Janeiro, por exemplo, uma gestão de resíduos padronizada, dificultando a compreensão dos colaboradores dos hotéis que atuam nos processos de segregação de resíduos



e o reaproveitamento dos alimentos, assim como a correta destinação dos resíduos orgânicos e sólidos para a cadeia de reciclagem e compostagem.

O “Panorama de 2017” da empresa ABRELPE (Associação em São Paulo voltada para o fortalecimento da gestão de resíduos) traz números que contribuem para uma reflexão quanto aos resíduos sólidos urbanos (RSU). Os números referentes à geração de RSU revelam um total anual de 78,4 milhões de toneladas no país, e quando comparado ao ano anterior, demonstra uma retomada no aumento em cerca de 1% em relação a 2016. O montante coletado em 2017 foi de 71,6 milhões de toneladas, registrando um índice de cobertura de coleta de 91,2% para o país. Isso evidencia que 6,9 milhões de toneladas de resíduos não foram objeto de coleta e, conseqüentemente, tiveram destino impróprio. Outro número que chama a atenção é o total de 214.868 toneladas de RSU que são geradas diariamente no país.

Neste sentido, vale ressaltar um estudo do SESC denominado Guia de Gerenciamento de Resíduos para estabelecimentos comerciais de alimentação traz as seguintes definições: “Resíduos a serem descartados seletivamente são os **RECICLÁVEIS**: Embalagens e utensílios de papel, plásticos, metais e vidros. **COMPOSTÁVEIS**: Resíduos alimentares – preparo, incluindo borra de café, saladas e frutas devolvidas (+ resíduos de jardim e/ou serragem). E **REJEITO**: Aqueles que ainda carecem de alternativas para seu aproveitamento via reciclagem ou compostagem.”

Sendo os estabelecimentos de hospedagens e restaurantes, geradores de resíduos sólidos semelhantes aos resíduos domésticos, como traz a PNRS, prevendo que quando considerado grandes geradores por leis municipais, deverão possuir um plano de gerenciamento de resíduos. Muitos desses resíduos são provenientes das embalagens que protegem e garantem a não contaminação do alimento e os desperdícios e perdas no pré-preparo e preparo dos alimentos.

Com isso, as melhorias são visíveis e palpáveis. Um bom exemplo é a geração de renda e a inclusão social, que são a grande sacada da sustentabilidade no gerenciamento de resíduos de um empreendimento, além da diminuição da poluição e os benefícios para o meio em que vivemos.

Prosseguindo, na próxima seção apresentaremos a Norma Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001/2015, como proposta, neste estudo de adoção de um sistema que organize e implante as boas práticas no meio de hospedagem.



## ABNT NBR ISO 14001/2015 COMO FERRAMENTA PARA ALCANÇAR OBJETIVOS AMBIENTAIS

A Norma SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL ISO 14001/2015, desenvolvida pelo comitê em 1996, mas publicada pela ABNT somente em 2004 e 2015, é um instrumento para certificação do viés sustentabilidade de um produto, atividade ou serviço, que traz aspectos bem definidos, como causas e efeitos que são considerados impactos positivos ou negativos ambientalmente. Essa norma é baseada na metodologia PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) para a obtenção de melhorias contínuas no sistema de gestão ambiental e de qualidade, dentro de uma organização, conduzindo à certificação.

A proposta deste trabalho não é a certificação, mas sim incentivar e apresentar condições que contemplem tal perspectiva nas operações da gestão de segurança alimentar e resíduos em meios de hospedagem. O ciclo PDCA, desenvolvido por Shewhart e aperfeiçoado por Deming segundo a ISO 14001, consiste em criar uma política ambiental na organização; missão, objetivos e metas, e a partir daí ser utilizada como ferramenta que agrega as principais etapas. Este círculo contínuo dá a ideia de aperfeiçoamento nos processos e melhorias no resultado. Na ilustração abaixo, desenvolvida pela pesquisa, visualiza-se cada etapa (Figura 1):

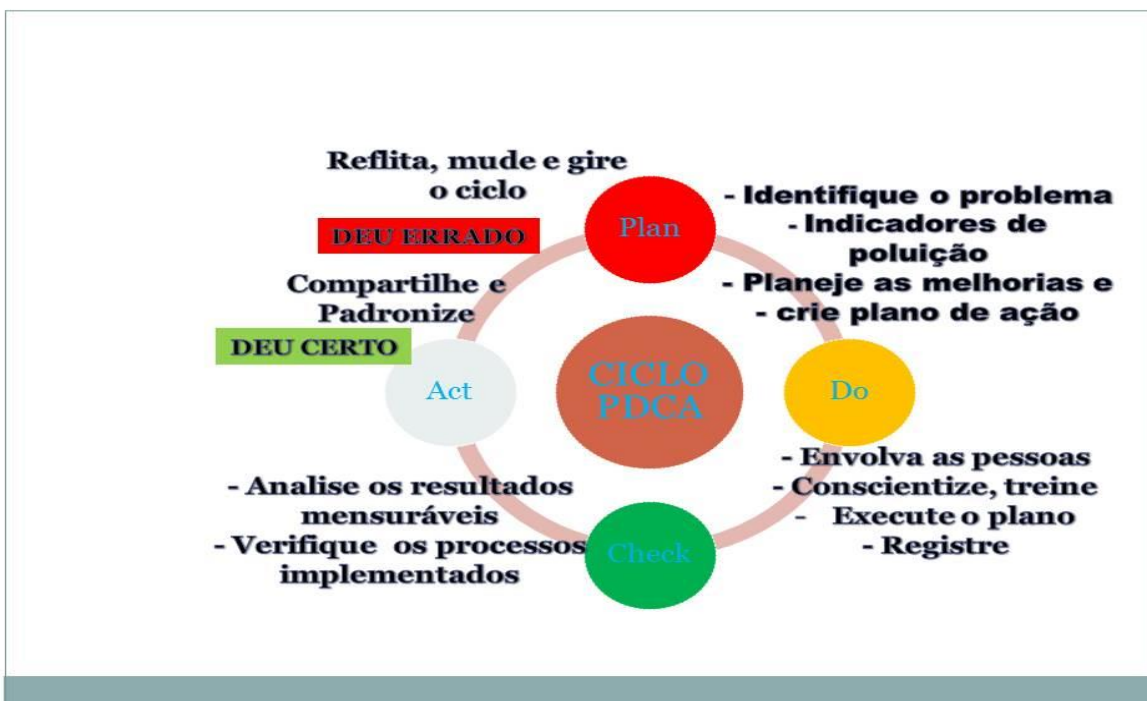
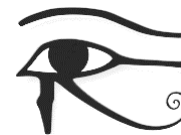


Figura 1 - Esquema do ciclo do PDCA no Sistema de Gestão da Sustentabilidade *Fonte: adaptação dos autores (2018).*



Esse sistema simplificado, uma vez implantado, levará a organização a obter um processo de “Melhoria Contínua” por meio da metodologia PDCA proposta pela ISO 14001. A ideia é criar uma atmosfera de amizade com o meio ambiente na empresa e o engajamento dos gestores e colaboradores, refletindo nos clientes e em toda a comunidade.

Segundo Almeida (2016) e Araújo (2005), a coleta seletiva de lixo é imprescindível em meios de hospedagem, pois segundo Almeida (2016, p. 36) “[...] o lixo não é lixo, e sim matéria-prima, pois, quando separados e classificados por tipos de resíduos, podem ser tratados e reaproveitados, gerando novos produtos”.

Para isso, a norma ISO 14001 traz e especifica os requisitos relativos a um Sistema de Gestão Ambiental, o que possibilita à norma Meios de hospedagem — Sistema de Gestão da Sustentabilidade — Requisitos, NBR 15401:2006 ser utilizada como ferramenta de gestão ambiental para meios de hospedagem. Desta forma, o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) é aplicado para o aperfeiçoamento e a melhoria dos processos, inclusive correções da coleta seletiva nos meios de hospedagem.

Ainda, segundo Almeida (2016, p. 88):

Uma boa implantação de reciclagem, depende de um bom processo de coleta seletiva. O projeto de reciclagem deve integrar todas as fases que sustentam e determinam o processo da segregação do lixo, interligando e fazendo funcionar a reciclagem de forma harmoniosa.

Desta forma, Almeida (2016) propõe um esquema simplificado de um projeto integrado de reciclagem, como exemplificado na figura a seguir:



Figura 2 - Esquema Simplificado de um projeto integrado de reciclagem

Fonte: elaborado pela autora (ALMEIDA, 2016, p. 88).



Conforme, Almeida (2016, p. 89):

Devido à falta de políticas públicas que disciplinem a questão dos resíduos sólidos no país, os órgãos como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA e o Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA têm assumido o papel de orientar, definir regras e regular a conduta dos diferentes agentes que geram resíduos sólidos. Conforme a resolução do Conselho Estadual de Meio Ambiente do Estado do Rio de Janeiro – CONEMA/RJ nº 55, de 13 de dezembro de 2013, estabelece procedimento de diferenciação mínima de cores para a coleta seletiva simples de resíduos sólidos urbanos e de resíduos de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços, a ser adotado na identificação de coletores e veículos transportadores, para a separação de resíduos no estado do Rio de Janeiro (BRASIL, 2013).

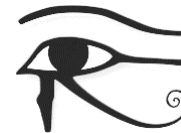
A seguir na tabela, um exemplo da resolução CONEMA Nº 55, de 13 de dezembro de 2013 (BRASIL, 2013).

Quadro 1- padrão de cores para três fluxos, seguindo a resolução CONEMA Nº 55

TIPO DE RESÍDUO	COR	ESPECIFICAÇÃO DA COR
Resíduos Recicláveis	<b>AZUL</b>	CMYKc: 100 m: 50 y: 0 k: 50 RGB: r: 0 g: 64 b: 113 Pantone 2955 C
Resíduos Orgânicos Compostáveis	<b>MARROM</b>	CMYK: c:0 m: 60 y: 100 k: 80 RGB: r: 87 g: 39 b: 0 Pantone: 4625 C
Rejeitos – resíduos sem possibilidade de aproveitamento ou não possíveis de separação ou misturados	<b>CINZA</b>	CMYK: c: 0 m: 0 y: 0 k: 60 RGB: r: 128 g: 130 b: 133 Pantone 877 C

Fonte: Elaborado pela autora (ALMEIDA, 2016, p. 89).





## **PROPOSTA DE ROTEIRO MÍNIMO PARA PADRONIZAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E SEGURANÇA DE ALIMENTOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

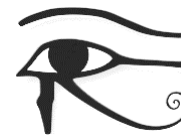
A ANVISA, órgão regulamentador para garantia na segurança alimentar, descreve nas RDC 216 e 275/2002 instrumentos e procedimentos mínimos para o funcionamento de todo empreendimento que fornece alimento. Quando se lê “que os surtos de doenças transmitidas por alimentos são causados, na sua grande maioria, por falta de ações básicas como lavar as mãos”, dado levantado pelo Ministério da Saúde, notamos a importância da adesão ao POP (procedimento operacional padrão).

No Brasil, a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) exige que estabelecimentos elaborem um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). O PGRS é obrigatório no processo de licenciamento ambiental ou na obtenção de alvará de funcionamento.

Desta forma, propõem-se a aplicação da ferramenta da metodologia PDCA, citada neste trabalho, como parte do processo de gestão de meios de hospedagem. O estudo pretende auxiliar na melhoria dos processos para meios de hospedagem de pequeno porte. A seguir, apresenta-se o plano:

**1) PLANEJAR** – que o empreendimento esteja formalizado de acordo com as Leis vigentes de funcionamento local (Licenças de operação e Alvará de funcionamento).

- Criar uma Política Ambiental para o negócio que contemple a comunidade do lugar onde o empreendimento está inserido, melhore a visibilidade do negócio, além da diminuição da poluição, inserindo a sustentabilidade.
- Diagnosticar /Conhecer o mercado que se propôs trabalhar e suas operações.
- Levantar os indicadores ambientais negativos de cada operação. Atentar a eles.
- Elaborar um Manual de Boas Práticas para cada uma das operações, ou para as principais, usando o nível de importância de aspectos ambientais significativos.
- Criar POP (Procedimento Operacional Padrão) e fichas técnicas, que são instrumentos estratégicos para se obter controle de custos, desperdícios, diminuição na geração de resíduos e controle de contaminação dos alimentos. Na contaminação de alimentos é importante ressaltar que deve haver visita técnica a fornecedores e considerar a troca dos mesmos se for preciso.



- Criar planilhas simples para o monitoramento de datas de licenças, controle de pragas e vetores, controle de doenças para os colaboradores, principalmente os envolvidos com a manipulação de alimentos. Planilhas com datas de compras e validação de estoque e também planilhas que registrem treinamentos, mensurem quantitativamente e a qualidade do resíduo gerado.

**2) FAZER** – implemente e execute o plano de ação desenhado no planejamento.

- Envolve as pessoas do seu entorno; colaboradores, hóspedes e comunidade com palestras de conscientização, oficinas e anúncios sobre a importância do tema.

- Entre em contato, crie vínculos e promova o engajamento em programas sociais, se cadastre em programas ambientais locais e faça parcerias com cooperativas de reciclagem, coleta seletiva e reaproveitamento de alimentos com hortas comunitárias e afins.

- Treine a equipe mantendo a integração nas boas práticas e aumentando a capacidade de executá-las. Registre e documente todas essas ações de melhorias.

- Execute os procedimentos-padrão elaborados para cada operação, sobretudo na higienização de mãos, desinfecção de bancadas e utensílios, monitoramento de temperatura dos alimentos, pré-preparo dos alimentos à cocção. Padronize o processo de controle de pragas e vetores. Execute também os processos de segregação de resíduos, armazenamento dos mesmos e destinação conforme critérios da legislação trazidos no POP. O ideal é que seja realizado por pessoas e horários distintos da manipulação de alimentos, devidamente uniformizados e com EPI's (Equipamentos de Proteção Pessoal), que são obrigatórios pela Lei.

**3) VERIFICAR** – é hora de mensurar, levantar os dados registrados e analisar os resultados obtidos.

- De cada processo implementado, averiguar se foi devidamente executado. Se não tiver sido, verificar qual foi o entrave, se é humano, técnico ou financeiro.

- Levantar os desafios não superados, os problemas no decorrer dos processos e a ocorrência de eventuais surtos alimentares, perdas de estoque por contaminação de prateleiras ou por vencimento, aumento do volume de resíduos e desperdícios.

- Conhecer os processos implementados e executados que foram bem-sucedidos e melhorá-los, como por exemplo com a criação de horta orgânica no recinto, caso haja espaço para tal. Rever os processos que não deram certo e repensá-los.

**4) AGIR** – repense e gire o ciclo.

- Deu certo; padronize seus procedimentos bem-sucedidos e compartilhe com o setor.
- Deu errado; elimine os entraves, refaça as estratégias e elabore planos de correção e/ou de prevenção dos resultados negativos e continue com as melhorias dos processos.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Para que a atividade turística de uma determinada localidade se desenvolva, são necessárias condições básicas de infraestrutura, qualificação profissional, empreendimentos adequados, segurança e qualidade no atendimento.

Diante do exposto, observa-se que a produção de alimentos e de refeições seguras envolve uma série de fatores, os quais merecem atenção no processo de gestão. A ausência de conhecimento e conscientização dos gestores e funcionários com relação aos critérios de qualidade exigidos pela ANVISA é um elemento de risco à segurança alimentar dos turistas. É importante, também, observar e implantar os requisitos trazidos pelo PNRS no nosso país, ainda que em ações pequenas e simples, como a separação dos resíduos recicláveis e resíduos orgânicos, conforme foi proposto neste estudo de caso.

Como premissa, devemos ressaltar a importância do conhecimento técnico e sociocultural, o controle das atividades e a avaliação constante do entorno humano e institucional.

A lista de boas práticas levantadas pelos instrumentos supracitados neste trabalho é extensa, e o detalhamento não era o objetivo desta pesquisa, ficando para uma outra oportunidade. Entretanto, os dados levantados, as observações trazidas no que tange às legislações e às normas aqui explanadas estrategicamente nos dão subsídios suficientes para cumprir um roteiro mínimo sobre como conduzir um empreendimento de meio de hospedagem a um patamar de desenvolvimento sustentável como o que se pratica nos países desenvolvidos, e isso independe da posição econômica ou da categoria do meio de hospedagem.

Seguindo o viés da sustentabilidade como uma linha transversal a qualquer atividade, o modo acelerado de inovações em tecnologias, operações responsáveis e a adesão às boas práticas tornam um empreendimento mais atraente para o mercado consumidor moderno. Há quem diga que ser sustentável é se autopromover nestes novos tempos.



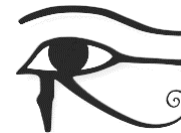
É importante salientar ainda que a mudança de paradigma para um meio de hospedagem sustentável se torna viável a partir da aplicação de um conjunto de pequenas ações no dia-a-dia da empresa. É baseado em um olhar voltado para as práticas socioambientais que as mudanças de hábitos ocorrem, e é desta forma que se pode mudar a qualidade de vida das pessoas nas cidades, proporcionando aos turistas maiores segurança e hospitalidade, além de criar um ciclo positivo para as próximas gerações. Outro ponto que vale ser ressaltado nesta pesquisa é que pensar em um negócio sustentável é mais do que cumprir requisitos da Lei. O que se pretende, nesse sentido, é evidenciar que é necessário disseminar em um meio de hospedagem a visão de colaboração e a responsabilidade compartilhada quanto à gestão alimentar e de resíduos, pensando sempre nos princípios da hospitalidade e no próximo. Além disso, para minimizar o impacto socioambiental, propõe-se embutir na cultura organizacional dos meios de hospedagem premissas sustentáveis, que valorizem a conservação dos recursos naturais do planeta.

Destarte, como contribuição para essa reflexão, o presente trabalho apresentou, como ineditismo, a utilização da metodologia PDCA para implementação das boas práticas em meios de hospedagem; visto que se trata de uma ferramenta didática e de viável aplicabilidade nos meios de hospedagem. Além disso, recomendou-se a adoção constante do exercício os cinco R's: reduzir, repensar, reaproveitar, reciclar e recusar. Por fim, como este trabalho não pretende esgotar o tema, propõe-se, no futuro, a realização de uma pesquisa de campo em meios de hospedagem de médio e grande portes, visando uma maior compreensão da questão em estudo.

## REFERÊNCIAS

ABRELPE. **Panorama dos Resíduos Sólidos no Brasil**. Disponível em: <<http://abrelpe.org.br/panorama/>>. Acesso em: 11 set. 2018.

AGUIAR, O. B.; KRAEMER, F. B. **Educação formal, informal e não-formal na qualificação profissional dos trabalhadores de alimentação coletiva**. Rev. Soc. Bras. Alim. Nutr. São Paulo, SP, V. 35, n.3, p. 87-96, dez. 2010.



Hórus, v.15, n.1, p.15-38, 2020.

AKUTSU, R. C.; BOTELHO, R. A.; CAMARGO, E. B.; SÁVIO, K. E. O.; ARAÚJO, W. C. **Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação.** Ver. Nutrição, Campinas, v. 18, n. 3, p. 419-427, 2005.

ALMEIDA, E. M. **Padronização da gestão de resíduos sólidos: análise comparativa entre dois hotéis na Região Metropolitana do Rio de Janeiro.** 2016. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAd) - Mestrado Acadêmico em Administração, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro.

ALMEIDA, E. M.; RODRIGUEZ, M. V. R. Y.; DANTAS, M. A. R. **Sistema de Gestão de coleta seletiva em condomínios residenciais e treinamento ambiental, visando destinar corretamente os resíduos sólidos para a cadeia da reciclagem.** Sustainable Business International Journal, n. 61, 2016.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº216** de 15 de setembro de 2004. Regulamento Técnico de boas práticas para serviços de alimentação. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/legis/resol/2004/216>>. Acesso em: 14 out. 2018.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº275** de 21 de outubro de 2002. Regulamento Técnico de boas práticas para serviços de alimentação. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/legis/resol/2004/275>>. Acesso em: 17 out. 2018.

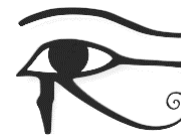
ARAÚJO, G. M. **Sistema de Gestão Ambiental ISO 14.001/04 Comentada.** 1ª ed. Rio de Janeiro: Gerenciamento Verde, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS. NBR ISO 14001. Sistemas de gestão ambiental – especificação e diretrizes para uso. Rio de Janeiro. ABNT, 1997.

BARENDZ, A. W. “**Food safety and total quality management**”. Food Control, vol. 9, no. 2-3, 1998.

BRASIL. **Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010.** Diário Oficial da União, 2010. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Lei/L12305.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12305.htm)>. Acesso em: 23 ago. 2018

BRASIL. **Ministério do Turismo.** Disponível em: [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br). Acesso em: 18 mai. 2018.



Hórus, v.15, n.1, p.15-38, 2020.

CAMARGO, L. O. de L. **A pesquisa em hospitalidade**. In: XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Intercom - Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 29 de agosto a 2 de setembro de 2007, Santos. São Paulo: Intercom, 2007. Disponível em: < <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1225-1.pdf> >. Acesso em 19 nov. 2018.

CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão nas organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010. 250p.

GALEAZZI, M. A. M. A Segurança Alimentar e os problemas estruturais de acesso. In: GALEAZZI, M. A. M. (org.). **Segurança alimentar e cidadania: as contribuições das universidades paulistas**. Campinas (SP), Mercado de Letras, 1996. p. 133-156.

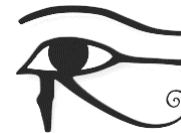
IBGE. **PSH - Pesquisa de Serviços de Hospedagem**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/economicas/servicos/9040-pesquisa-de-servicos-de-hospedagem-municipios-das-capitais-regioes-metropolitanas-das-capitais-e-regioes-integradas-de-desenvolvimento.html?=&t=o-que-e>>. Acesso em: 05 out. 2018

JOUBE, J. L. “**Principles of food safety legislation**”. Food Control, vol. 9, no 2-3, 1998.

LINHARES, M. C. **Desburocratizar é a solução para diminuir o custo Brasil e promover o crescimento**. ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotel. Disponível em: < <http://abih.com.br/desburocratizar-e-solucao-para-diminuir-o-custo-brasil-e-promover-o-crescimento/> >. Acesso em: 06 out. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo e Sustentabilidade**. Brasília, 2016. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06\\_06\\_2016\\_mtur\\_gui\\_a\\_turismo\\_sustentabilidade.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06_06_2016_mtur_gui_a_turismo_sustentabilidade.pdf) >. Acesso em: 23 set. 2018.

NORMA BRASILEIRA, NBR 15401. Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos. Rio de Janeiro. ABNT, 2006. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS.



Hórus, v.15, n.1, p.15-38, 2020.

ARTIGO DE REVISÃO

OLIVEIRA, M. Ministério do Turismo. **Brasil avança no ranking de competitividade em turismo do Fórum Econômico Mundial.** Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7673-brasil-avan%C3%A7a-no-ranking-de-competitividade-em-turismo-do-f%C3%B3rum-econ%C3%B4mico-mundial.html>>. Acesso em: 24 out. 2018.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: a nova dimensão da gerência de produção.** Trabalho apresentado à UFSC como parte dos requisitos de concurso de professores titulares na área de gerência de produção. 1996.

SOUZA, L.H.L. **A manipulação inadequada dos alimentos: fator de contaminação.** Ver. Hig. Alimentar, v.20, n.116, p. 32-9. 2006.

WEINGOLD, S. E.; GUZEWICH, J.; FUDALA, J.K. “**Use of Foodborne disease data for HACCP risk assessment**”. J Food Protect. 1994; 57:820-30.