

Gestão Ambiental Aplicada ao Setor Gastronômico: Proposta para Dourados-MS

Revista Rosa dos Ventos
5(2) 248-263, abril-jun, 2013

© O(s) Autor(es) 2013

ISSN: 2178-9061

Associada ao:

Programa de Mestrado em Turismo

Hospedada em:

<http://ucs.br/revistarosadosventos>



Domitilla Medeiros Acre¹
Fábio Roberto Castilho²

RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo demonstrar a importância da gestão ambiental à administração dos estabelecimentos gastronômicos, assinalando ferramentas de gestão ambiental aplicáveis a esses empreendimentos. Para a construção das propostas utilizou-se como metodologia, a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo por meio de entrevistas realizadas com os gestores de seis estabelecimentos de alimentos e bebidas de Dourados, Mato Grosso do Sul. As informações obtidas com as entrevistas propiciaram a análise do quadro vigente em relação às condutas praticadas frente à problemática da grande quantidade de resíduos gerados pelo processo de manipulação, produção e consumo de alimentos e bebidas. Assim, constatou-se que são necessárias algumas ações de sensibilização sobre a importância da gestão ambiental, que quando incorporada por toda a equipe, pode contribuir com a rentabilidade e principalmente, com o meio ambiente.

Palavras-chave: Gastronomia. Gestão ambiental. Sustentabilidade. Dourados-MS

ABSTRACT

Environmental management to gastronomic segment - This research aimed to demonstrate the importance of the environmental management to the gastronomic establishments, denoting environmental management tools applicable to these enterprises. For the elaboration of the proposes, we used as methodology the bibliographic research and field research, using interviews with the managers of some food and drink establishments from Dourados, in

Key-words: Gastronomy. Environmental Management. Sustainability. Dourados, MS, Brazil.

¹ **Domitilla Medeiros Acre** - Turismóloga, Especialista em Gestão de Negócios. Professora da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), Dourados-MS. E-mail: domiarce@yahoo.com.br.

² **Fábio Roberto Castilho** - Mestrando em Agronegócios pela Universidade Federal da Grande Dourados. Economista. E-mail: fr-castilho@bol.com.br.

the state of Mato Grosso do Sul, Brazil. The informations obtained from the interviews enabled the analysis of the status quo of actions concerning the problematic of the big waste generated during food and beverage manipulation, production, and consumption. This way, it was found that it is necessary to make employees aware of the environmental management's importance, which can, when incorporated by the whole staff, contribute with the profitability and, especially, the environment.

INTRODUÇÃO

Este artigo tem como objetivo analisar a importância da gestão ambiental aplicada à administração do setor gastronômico, o qual engloba os estabelecimentos que preparam e servem alimentos e bebidas, como é o caso de restaurantes, lanchonetes, pizzarias, bares e similares. Almeja-se, ainda, explicitar sua relevância tanto econômica, quanto ambiental, corroborando que a gestão ambiental é passível de ser implantada por todos os empreendimentos, independentemente da localização, porte e público-alvo. Pensar em gestão ambiental implica perceber a responsabilidade social como uma das premissas deste modelo de gestão, pois os impactos ambientais também serão vivenciados pela comunidade do entorno do empreendimento. A gestão ambiental pode ser considerada a mola propulsora para alcançar um desenvolvimento de forma sustentável. Segundo a International Union for Conservation of Nature (IUCN), ou União Internacional para a Conservação da Natureza e dos Recursos Naturais, há uma série de definições para o termo 'desenvolvimento sustentável', o qual pode ser definido como um processo dinâmico que permite às pessoas desenvolver seu potencial e melhorar a qualidade de vida de maneira a proteger e aumentar a capacidade de suporte do planeta³.

Nesse sentido, esse estudo buscou investigar as práticas e ações de gestão ambiental que veem sendo realizadas por parte do setor gastronômico no município de Dourados, segunda cidade mais populosa do Estado do Mato Grosso do Sul. Conforme o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), Dourados possui 191.638 habitantes. Na sequência, após a exposição do cenário atual, são sugeridas algumas propostas que poderão contribuir com uma gestão alicerçada nos princípios do desenvolvimento sustentável.

Os procedimentos e instrumentos de coleta de dados utilizados baseiam-se na revisão bibliográfica e na pesquisa de campo, que tem por objetivo "conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles" (Marconi & Lakatos, 2009, p.188). A metodologia aplicada buscou fornecer os instrumentos necessários para a realização de uma pesquisa de caráter qualitativo. Dessa forma, com as informações coletadas pela pesquisa bibliográfica elaborou-se uma entrevista semiestruturada com perguntas abertas, destinada aos gestores de seis empreendimentos gastronômicos de Dourados, pois o "objetivo das entrevistas qualitativas é obter respostas sobre o tema ou problema a investigar" (Idem, 2011, p. 273).

1. A dynamic process which enables all people to realize their potential and improve the quality of their life in ways which simultaneously protect and enhance the Earth's life support systems (Forum for the Future, 2006). Disponível em: <<http://www.iucn.org/about/work/initiatives/futureofsustainability/definitions/>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

Dentro do universo de 50 estabelecimentos classificados como restaurantes pelo Inventário Turístico de Dourados (2012) fez-se uma seleção de 20 empresas localizadas no perímetro urbano, em um raio de cinco quilômetros, que trabalham com sistema *à la Carte*. Em seguida elencaram-se seis destes estabelecimentos, que apresentassem um cardápio mais extenso em quantidade de itens servidos – dentre entradas, pratos principais e acompanhamentos – além de oferecerem uma infraestrutura aconchegante, com ar condicionado e música ambiente, para uma pequena amostragem por meio de entrevistas realizadas com os respectivos gestores. As entrevistas tinham por finalidade expor quais medidas de gestão ambiental vêm sendo aplicadas por esses restaurantes, principalmente em relação aos resíduos gerados, bem como, os maiores obstáculos enfrentados para implantá-las. Após apresentar os resultados das entrevistas, são propostas sugestões que podem contribuir com a sustentabilidade ambiental e econômica do negócio.

PREMISSAS DA GESTÃO AMBIENTAL

A gestão de modo sustentável começou a ser pensada quando surgiram os primeiros graves problemas ambientais em decorrência da inexistência de políticas mitigadoras dos danos ambientais em nome do chamado progresso. O desenvolvimento pautado na sustentabilidade implica pesquisas que discutam sobre o assunto, de maneira holística, porém não menos densa. Contudo, o “uso indiscriminado e pouco criterioso da expressão desenvolvimento sustentável que está em voga no momento, tem contribuído para dificultar seu entendimento” (Barbieri, 2011, p. 30). A genuína sustentabilidade é um processo educativo que tem por princípio melhorar a qualidade de vida e acarretar o desenvolvimento sem esgotar ou degradar os recursos que viabilizam esse mesmo desenvolvimento. Cabe ressaltar o pensamento de Coimbra (2007): “Na realidade, todo desenvolvimento deveria ser sustentável, como toda educação deveria ser ambiental” (p.562).

A ideia de um desenvolvimento sustentável, uma das premissas da gestão ambiental, é consequência de ações que surgiram no passado em virtude das transformações culturais e econômicas. Entre as décadas de 1960 e 1970, a solução encontrada eram as chamadas tecnologias fim de tubo, que visavam eliminar os poluentes apenas no final do processo produtivo. Em finais da década de 1970 e durante os anos 1980, graves acidentes nas indústrias químicas e petroquímicas europeias estimularam o desenvolvimento de novas tecnologias de prevenção, assim como, uma maior preocupação com o treinamento e capacitação da mão de obra (Sachs, 1993). Em decorrência desses acidentes, pressões sociais e comerciais motivaram a International Organization for Standardization (ISO) a desenvolver uma série de normas sobre gestão ambiental, culminando na Norma ISO 14001, que versa sobre as diretrizes que devem ser seguidas pelos sistemas de gestão ambiental e auditorias, valorando o cumprimento das normas por meio de certificação (Philippi Junior & Aguiar, 2007).

A visão contemporânea de meio ambiente acompanhou a evolução das discussões intrínsecas e as transformações ideológicas. O grande marco literário do século XX foi o polêmico livro de Rachel Carson, *A primavera silenciosa (Silent Spring)*, lançado em 1962, que alertava sobre os danos causados pelo pesticida Dicloro Difenil Tricloroetano (DDT) aos ecossistemas. O livro foi pioneiro ao atuar como um instrumento questionador, que frisava a necessidade de regulamentar a produção industrial de modo a proteger o meio ambiente. Embora houvesse uma consciência em relação aos problemas ambientais desde os anos 1960, apenas em meados dos anos 1990 a postura dos gestores das organizações passou de defensiva e reativa, para ativa e criativa, do mesmo modo que a fumaça passou a ser enxergada como um

problema e não mais como sinônimo de progresso, como acontecia nas décadas anteriores (Tachizawa, 2011). Ainda nos anos 1980, algumas empresas uniram-se para criar associações de administração ambiental. Assim, em 1991, surgiu a International Network for Environmental Management (INEM⁴) ou Rede Internacional para a Administração Ambiental, com o objetivo de multiplicar e colocar em prática a gestão ambiental.

Atualmente, o conceito de qualidade do produto implica que o mesmo seja também viável do ponto de vista da sustentabilidade. A proteção ambiental tornou-se uma função da administração por interferir no planejamento estratégico e nas tomadas de decisões, pois, “a gestão ambiental é a resposta natural das empresas ao novo cliente, o consumidor verde” (Tachizawa, 2011, pp. 6-7). Logo, a gestão ambiental exige um modelo administrativo que para ter êxito, precisa estar inserido na cultura organizacional da corporação. Somente quando percebida como um valor da empresa acarretará comprometimento dos colaboradores. Para tal, a organização deve transmitir e alimentar esse conceito cotidianamente (Las Casas, 2012).

No processo de gestão também deve estar implícita a responsabilidade social corporativa, que significa perceber e agir em resposta a nova demanda da sociedade pelos chamados ‘produtos verdes’, pautados na ética e transparência. As empresas integram um sistema interdependente, onde o valor gerado se reflete em benefícios a todo o conjunto: meio ambiente, colaboradores internos (quadro de pessoal), colaboradores externos (fornecedores), clientes e comunidade do entorno da empresa (Vieira & Hoffmann, 2010). Portanto, a gestão ambiental, concomitante ao processo de planejamento, tem por objetivos principais minimizar os danos ambientais, assegurar o desenvolvimento econômico e social, conciliando a sustentabilidade dos recursos, a qualidade de vida da população envolvida e o crescimento econômico almejado pela empresa.

LEGISLAÇÃO APLICADA À GESTÃO AMBIENTAL NA PERSPECTIVA DO SETOR GASTRONÔMICO

Apesar de o movimento ambientalista crescer em escala mundial, inclusive no Brasil, não se pode afirmar que esta nação, embora detentora de uma legislação ambiental expressiva possua uma legislação ambiental eficaz em relação a sua aplicabilidade. Em geral, grande parte da população não conhece suas leis ambientais, nem se interessa pelas mesmas, o que acarreta a inexistência da fiscalização referente à sua implementação (Tachizawa, 2011). Dessa forma, não obstante a crescente preocupação com os danos antrópicos, tais como poluição, aquecimento global e desmatamento – frequentemente veiculado pela mídia – ainda é estigmatizado que a busca de soluções aos problemas ambientais são obrigação única e exclusivamente do poder público. De fato, o poder público tem uma significativa parcela de responsabilidade, mas, todos os *stakeholders* envolvidos podem contribuir. Conforme Secchi (2010, p. 125), *stakeholders* são “todos os portadores de interesses nas atividades de uma organização (uso nas ciências da administração), ou nos impactos de uma política pública (uso na área de políticas públicas)”.

No caso da gestão empresarial, é importante que os atores envolvidos no processo reconheçam os métodos que devem ser seguidos para que a mesma tenha êxito na esfera da organização. Os gestores precisam conhecer as legislações que podem interferir na sua tomada de decisão e atuar, também, como condutores do processo, incorporando as

2. É uma federação mundial sem fins lucrativos que possui cerca de 30 associados em mais de 25 países. Disponível em: <<http://www.inem.org/>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

premissas da gestão ambiental na delegação das tarefas e em todas as suas ações cotidianas. A Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA), disposta pela Lei n.º 6.939/1981, já demonstrava a preocupação dos legisladores públicos brasileiros em relação ao meio ambiente e aos impactos decorrentes das atividades humanas. A Resolução CONAMA n.º 237/1997, alicerçada na PNMA, regulamenta alguns aspectos estabelecidos por esta política que não haviam sido definidos em 1981, como o licenciamento ambiental, os instrumentos de gestão ambiental e a atuação integrada dos órgãos competentes do Sistema Nacional de Meio Ambiente (SISNAMA) na execução da PNMA, em conformidade com as respectivas competências. Conforme o artigo 2º da Lei complementar n.º 140/2011, licenciamento ambiental é “o procedimento administrativo destinado a licenciar atividades ou empreendimentos utilizadores de recursos ambientais, efetiva ou potencialmente poluidores ou capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental” (Brasil, 2011, p.1).

Em se tratando dos empreendimentos do setor gastronômico é relevante ter ciência sobre os direcionamentos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), instituída pela Lei n.º 12.305/2010. Conforme o Plano Nacional de Resíduos Sólidos, lançado em 2012 pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), as metas da PNRS aspiram à disposição mais adequada aos resíduos sólidos das diversas fontes produtoras por meio da: redução do volume de resíduos gerados; ampliação da reciclagem, acoplada a mecanismos de coleta seletiva com a inclusão social de catadores; responsabilização de toda a cadeia produtiva e de consumo pelo destino dos resíduos com a implantação de mecanismos de logística reversa – fluxo reverso de produtos, como a reciclagem e o reuso (IPEA, 2012). Consoante a NBR 10.004/2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), os resíduos sólidos e semissólidos, são resultados de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola e de varrição. No caso do setor gastronômico é premente que o escoamento dos resíduos líquidos (efluentes) seja feito através de sistema de esgotamento sanitário e dos resíduos sólidos (originados após a produção e beneficiamento dos alimentos) por meio da reciclagem dos inorgânicos e compostagem dos orgânicos. Tenório e Espinosa (2007) explicitam que o cuidado com os resíduos sépticos devem ser constantes pelos organismos patogênicos presentes em materiais de higiene e em restos de comida, os quais podem veicular doenças de outras cidades, estados e países.

No âmbito estadual, a Lei n.º 2.257/2001 dispõe sobre as diretrizes do licenciamento ambiental estadual e estabelece os prazos para a emissão de licenças e autorizações ambientais (Mato Grosso Do Sul, 2001). Na esfera municipal, o Instituto de Meio Ambiente de Dourados (IMAM), é o órgão encarregado dos assuntos ambientais e responsável pela licença ambiental dos empreendimentos. Seu papel é fiscalizar o destino dos restos de gordura e de material orgânico, riscos de contaminação do lençol freático, e o impacto ambiental que o estabelecimento pode exercer no entorno. Já a vigilância sanitária é responsável pela verificação das condições de higiene, manipulação e adequado armazenamento dos insumos alimentares do estabelecimento para a concessão da licença sanitária. Esses órgãos fiscalizadores são legitimados pela Política Municipal de Meio Ambiente de Dourados (PMMA), disposta pela Lei complementar n.º 55/2002, conhecida como Lei Verde (Dourados, 2002).

O cumprimento das legislações ambientais – nacionais, estaduais, municipais – é fundamental para uma empresa que pretende ser referência de gestão e autossuficiência, pois a excelência vem sendo requerida em todo o processo produtivo. A busca pelo elemento destaque é uma constante para as empresas que almejam ampliar sua parcela no mercado ou simplesmente fidelizar seus clientes. Tal quadro vigente acarreta além da necessidade de mão de obra qualificada, maneiras de reduzir os custos e mitigar os impactos ambientais negativos sem interferir na qualidade dos insumos, equipamentos e serviços, principalmente em um setor

competitivo como o gastronômico. Apesar de o movimento ambientalista crescer em escala mundial, inclusive no Brasil, não se pode afirmar que esta nação, embora detentora de uma legislação ambiental expressiva possua uma legislação ambiental eficaz em relação a sua aplicabilidade. Em geral, grande parte da população não conhece suas leis ambientais, nem se interessa pelas mesmas, o que acarreta a inexistência da fiscalização referente à sua implementação (Tachizawa, 2011).

Dessa forma, não obstante a crescente preocupação com os danos antrópicos, tais como poluição, aquecimento global e desmatamento – frequentemente veiculado pela mídia – ainda é estigmatizado que a busca de soluções aos problemas ambientais são obrigação única e exclusivamente do poder público. De fato, o poder público tem uma significativa parcela de responsabilidade, mas, todos os *stakeholders* envolvidos podem contribuir. Conforme Secchi (2010), *stakeholders* são “todos os portadores de interesses nas atividades de uma organização (uso nas ciências da administração), ou nos impactos de uma política pública (uso na área de políticas públicas)” (p.125). No caso da gestão empresarial, é importante que os atores envolvidos no processo reconheçam os métodos que devem ser seguidos para que a mesma tenha êxito na esfera da organização. Os gestores precisam conhecer as legislações que podem interferir na sua tomada de decisão, e atuar também como condutores do processo, incorporando as premissas da gestão ambiental na delegação das tarefas e em todas as suas ações cotidianas.

A Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA) disposta pela Lei n.º 6.939/1981 já demonstrava a preocupação dos legisladores públicos brasileiros em relação ao meio ambiente e aos impactos decorrentes das atividades humanas. A Resolução CONAMA n.º 237/1997, alicerçada na PNMA, regulamenta alguns aspectos estabelecidos por esta política que não haviam sido definidos em 1981, como o licenciamento ambiental, os instrumentos de gestão ambiental e a atuação integrada dos órgãos competentes do Sistema Nacional de Meio Ambiente (SISNAMA) na execução da PNMA, em conformidade com as respectivas competências. Conforme o artigo 2º da Lei complementar n.º 140/2011, licenciamento ambiental é “o procedimento administrativo destinado a licenciar atividades ou empreendimentos utilizadores de recursos ambientais, efetiva ou potencialmente poluidores ou capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental” (Brasil, 2011, p.1).

Em se tratando dos empreendimentos do setor gastronômico é relevante ter ciência sobre os direcionamentos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), instituída pela Lei n.º 12.305/2010. Conforme o Plano Nacional de Resíduos Sólidos, lançado em 2012 pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), as metas da PNRS aspiram à disposição mais adequada aos resíduos sólidos das diversas fontes produtoras por meio da: redução do volume de resíduos gerados; ampliação da reciclagem, acoplada a mecanismos de coleta seletiva com a inclusão social de catadores; responsabilização de toda a cadeia produtiva e de consumo pelo destino dos resíduos com a implantação de mecanismos de logística reversa – fluxo reverso de produtos, como a reciclagem e o reuso (IPEA, 2012).

Consoante a NBR 10.004/2004, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), os resíduos sólidos e semissólidos, são resultados de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola e de varrição. No caso do setor gastronômico é premente que o escoamento dos resíduos líquidos (efluentes) seja feito através de sistema de esgotamento sanitário e dos resíduos sólidos (originados após a produção e beneficiamento dos alimentos) por meio da reciclagem dos inorgânicos e compostagem dos orgânicos. Tenório e Espinosa (2007) explicitam que o cuidado com os resíduos sépticos devem ser constantes pelos

organismos patogênicos presentes em materiais de higiene e em restos de comida, os quais podem veicular doenças de outras cidades, estados e países.

No âmbito estadual, a Lei n.º 2.257/2001 dispõe sobre as diretrizes do licenciamento ambiental estadual e estabelece os prazos para a emissão de licenças e autorizações ambientais (Mato Grosso Do Sul, 2001). Na esfera municipal, o Instituto de Meio Ambiente de Dourados (IMAM), é o órgão encarregado dos assuntos ambientais e responsável pela licença ambiental dos empreendimentos. Seu papel é fiscalizar o destino dos restos de gordura e de material orgânico, riscos de contaminação do lençol freático, e o impacto ambiental que o estabelecimento pode exercer no entorno. Já a vigilância sanitária é responsável pela verificação das condições de higiene, manipulação e adequado armazenamento dos insumos alimentares do estabelecimento para a concessão da licença sanitária. Esses órgãos fiscalizadores são legitimados pela Política Municipal de Meio Ambiente de Dourados (PMMA), disposta pela Lei complementar n.º 55/2002, conhecida como Lei Verde (Dourados, 2002).

O cumprimento das legislações ambientais – nacionais, estaduais, municipais – é fundamental para uma empresa que pretende ser referência de gestão e autossuficiência, pois a excelência vem sendo requerida em todo o processo produtivo. A busca pelo elemento destaque é uma constante para as empresas que almejam ampliar sua parcela no mercado ou simplesmente fidelizar seus clientes. Tal quadro vigente acarreta além da necessidade de mão de obra qualificada, maneiras de reduzir os custos e mitigar os impactos ambientais negativos sem interferir na qualidade dos insumos, equipamentos e serviços, principalmente em um setor competitivo como o gastronômico.

A GASTRONOMIA E O SETOR GASTRONÔMICO

Quando se fala em gastronomia, comumente seu significado está associado à boa mesa e a fartura. Mas a gastronomia engloba ainda, uma série de elementos que perpassam pelo simbólico e pela comensalidade⁵. Inclui além do hedonismo, a história e o conhecimento teórico e prático referente à arte culinária. Cabe mencionar que,

O termo gastronomia, citado por *Arkhestratus* na obra *Hedypatheia* (Tratado dos Prazeres), escrita por volta de 350 a.C., evoluiu de estudo e observância das leis do estômago para preceitos de comer e beber bem, ou seja, arte do bem comer e de saber escolher a melhor bebida para acompanhar a refeição, além da arte de preparar os alimentos para deles obter o máximo de satisfação (Venturi, 2010, p. 17).

Já o setor gastronômico é formado pelos estabelecimentos do terceiro setor que atuam no preparo e fornecimento de qualquer tipo de alimento e bebida para serem consumidos no local em que foram preparados ou transportados para consumo em outro lugar – residência, trabalho, automóvel, evento. O setor engloba a indústria de serviços de alimentação da qual fazem parte, além dos restaurantes, lanchonetes, pizzarias, bares, bufês, confeitarias e similares, que são à base da gastronomia. “os profissionais atuantes nesses segmentos devem estar envolvidos nos processos, compreendendo e interpretando as expectativas de seus clientes, seja no preparo de pratos, *drinks* e coquetéis, ou até mesmo em sua *mise-en-place*”⁶ (Bittencourt, 2011, p. 46).

3. Ato de comer junto, compartilhando uma refeição.

4. Preparação prévia à abertura do restaurante para o cliente da sala de refeições.

A Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel) é uma das entidades mais expressivas do setor, que congrega cerca de um milhão de empresas e gera seis milhões de empregos diretos em todo o país. A Associação, que nasceu em 1986, está presente com suas seccionais nos 27 estados brasileiros e tem por missão “representar e desenvolver o setor de alimentação fora do lar, promovendo ações que contribuam para o crescimento sustentável do Brasil”⁵. Uma das características desse setor, responsável por 2,4% do PIB brasileiro, é a geração de trabalho e oportunidades de primeiro emprego com absorção de mão de obra não especializada, propiciando maior qualificação profissional e incentivo a novas carreiras. Dentre os empreendimentos mencionados, o mais complexo e que exige maior investimento é o restaurante. Os primórdios dos restaurantes remontam a Idade Antiga (de 4000 a.C. a 476 d.C.):

Esse tipo de comércio surgiu com os mercados e as feiras, que obrigam os camponeses e artesãos a deixarem seu domicílio durante um ou vários dias e, portanto, a se alimentarem ao mesmo tempo que estabelecem ou mantêm relações sociais, de amizade ou de negócios. Tomou amplitude e diversificou-se no mesmo ritmo da urbanização à qual, de modo especial, permaneceu ligado (Pitte, 1998, p. 751).

A palavra restaurante surgiu no século XVIII, originária do termo ‘caldo restaurador’ ou *bouillon restaurant*, para denominar os caldos à base de carne preparados com a finalidade de restaurar as forças (Ibidem). É devido ao sentido de restaurar as forças que a palavra restauração também é empregada como sinônimo de restaurantes. Conforme Venturi (2010), os três pilares de sustentação de um restaurante são: formato (decoração e ambiente), especialidade (cardápio conforme o conceito proposto) e serviço (adequado ao conceito e o perfil do nicho de mercado explorado). Portanto, não é toda empresa que tem como negócio preparar ou servir alimentos, que pode ser chamada de restaurante. Para tal deve ter um conceito e uma formatação específica, que a caracterize e diferencie em relação aos demais estabelecimentos que servem alimentos e bebidas, como porte (número de assentos disponíveis e área construída), *staff* qualificada, cardápio diversificado e estrutura física aconchegante.

O setor gastronômico, por seu dinamismo, exige além de um planejamento pautado em informações seguras às tomadas de decisões, como qualquer outra empresa, um cuidado especial em relação à visão e a missão. Quando se fala em missão é importante responder aos seguintes questionamentos: Qual é a razão da existência do estabelecimento? Para que ele foi criado? O que se espera com este negócio? A missão tem foco no cliente – sejam estes compradores, fornecedores ou colaboradores. Por outro lado, a visão é a meta organizacional, trata-se de algo futuro, uma referência que se deseja conquistar. É como a empresa se vê no futuro, não apenas do ponto de vista econômico, mas também socioambiental, como por exemplo, em relação ao êxito das ações de gestão ambiental implantadas. As questões levantadas evidenciam que a gestão ambiental, além de tendência é uma adaptação ao novo mercado global. Em 2011, o governo brasileiro lançou o Plano de Ação para Produção e Consumo Sustentáveis (PPCS), que tem como meta ampliar a integração das políticas ambientais e de desenvolvimento do país, visando estimular a participação dos cidadãos nas ações de desenvolvimento sustentável e proteção do meio ambiente (Abrasel, 2011). A excelência ambiental almejada elucida um planejamento estratégico em sinergia com a missão e a visão da empresa, o que significa conciliar a problemática ambiental à visão econômica e a missão socioambiental.

5. Disponível em: <<http://www.abrasel.com.br/index.php/perfil-da-abrasel.html>>. Acesso em: 29 jul. 2012.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Conforme o Inventário Turístico de Dourados, MS (2012), o município possui cerca de 70 estabelecimentos definidos como restaurantes, bares, bufês, cafés e casas de show, sendo 50 classificados como restaurantes, apesar de não atenderem aos critérios conceituais para uso de tal terminologia. Dentro desse universo de 50 restaurantes, fez-se uma seleção de 20 empresas localizadas no perímetro urbano dentro de um raio de cinco quilômetros, que trabalham com sistema *à la Carte* e em seguida elencou-se seis destes estabelecimentos para uma pequena amostragem por meio de entrevistas realizadas com seus gestores. A escolha dos seis restaurantes foi estabelecida com base em alguns critérios: cardápio mais extenso em relação à quantidade de itens disponíveis – dentre entradas, pratos principais e acompanhamentos – além de oferecerem uma infraestrutura aconchegante, com ar condicionado e música ambiente. As entrevistas tinham por finalidade identificar quais medidas de gestão ambiental vem sendo realizadas, bem como, os maiores obstáculos enfrentados para implantá-las.

Os entrevistados foram receptivos perante a entrevista e antes da realização da mesma foi exposta sua finalidade e assegurado que o nome da empresa seria mantido em sigilo. A entrevista era composta de perguntas abertas, sem a apresentação de dados em relação a custos e a valores dos prejuízos causados pelo desperdício para não influenciar nas respostas dos entrevistados. O objetivo era o de detectar a conduta cotidiana em relação aos resíduos produzidos e as formas de descarte aplicadas. Constatou-se que metade dos estabelecimentos realiza a separação do material úmido (restos de comida, cascas de frutas) do seco (papel, plástico, lata, vidro). O outro montante, apenas separa e armazena o óleo residual das frituras. Somente dois estabelecimentos separam o material úmido do seco e também armazenam o óleo proveniente das frituras. O óleo de fritura é considerado o maior poluente gerado por bares, lanchonetes e restaurantes. Se despejado de maneira inadequada, pode poluir o solo e os cursos d'água, além de entupir a rede de esgoto. Para desobstruir esses encanamentos é necessário usar substâncias químicas tóxicas, que além de encarecer o tratamento da água, podem causar prejuízos ao meio ambiente. Cabe dizer que cada litro de óleo despejado indevidamente tem potencial para poluir cerca de um milhão de litros de água.

No Brasil, o conceito da reciclagem do óleo de cozinha vem ganhando o mercado, transformando-se em matéria-prima à fabricação de sabões e detergentes e, em menor volume, à produção de biodiesel. A Abrasel, em parceria com o Ministério do Turismo (Mtur) e o Sebrae, criou na Bahia, o Projeto Papa Óleo que visa o reaproveitamento do óleo de fritura residual, estimulando a geração de emprego e renda. A empresa coletora parceira se compromete a depositar no Fundo de Responsabilidade Social, o valor de R\$ 0,30 (trinta centavos de real) para cada litro de óleo coletado, destinado às instituições de caridade (Abrasel, 2008).

Em Santa Catarina, a Associação Industrial e Comercial de Florianópolis (ACIF), coordena o programa ReÓleo, que coleta e reaproveita o óleo residual de restaurantes, bares e lanchonetes cadastrados. Em contrapartida, o estabelecimento parceiro recebe sabão e detergente produzidos com parte do óleo e principalmente, dá uma destinação correta ao óleo descartado. Em Dourados-MS, todos os estabelecimentos alegaram que se preocupam com o correto armazenamento do óleo; nenhum descarta-o na caixa de gordura ou rede de esgoto. Constatou-se, por meio das entrevistas, que o cuidado com o óleo residual é consequência do dispêndio financeiro causado pelo mesmo quando descartado incorretamente. O óleo

armazenado é doado a uma entidade filantrópica, a uma associação de mulheres ou a um supermercado de uma rede que integra um programa interestadual denominado Recicla Óleo. Todo o óleo coletado por esse programa é vendido para uma indústria e transformado em biodiesel. O dinheiro arrecadado é doado a uma entidade assistencial do município. Um dos estabelecimentos entrevistados armazena o óleo e o encaminha até a propriedade rural da família, para a produção de sabão.

Quando interpelados se ocorre separação do material seco reciclável, todos os empreendimentos responderam que realizam a separação de pelo menos um tipo de material: vidro (embalado em jornal por precaução, para evitar acidentes); papelão para venda; garrafa PET para doação com finalidade artesanal ou como recipiente para armazenar grãos ou gelo; e lata para comercialização do alumínio. Infelizmente, o destino dado aos demais materiais inorgânicos recicláveis é à lixeira comum. Com exceção do óleo, todos os demais resíduos orgânicos também são armazenados em lixeira comum, recolhidos pelo serviço público de coleta de lixo⁸ e encaminhados ao aterro sanitário.

Nenhuma das empresas oferece programa de treinamento aos funcionários para sensibilizar contra o desperdício de alimentos, materiais de limpeza, energia elétrica ou água. Os gestores apenas advertem os funcionários quando presenciam algum desperdício ou quando a conta de luz ou de água extrapola a média de consumo correspondente ao período. Dentre os desafios mencionados para implantar a gestão ambiental em uma empresa do setor de alimentos e bebidas, destaca-se a falta de consciência ecológica dos funcionários, seguida pela ausência de apoio e incentivo do poder público para a coleta seletiva. Outro fator elucidado é a carência de mão de obra qualificada na região.

Por meio das entrevistas percebe-se que a dificuldade em planejar ações de gestão ambiental, aliada ao pouco tempo disponível, a baixa instrução e alta rotatividade da mão de obra, são o grande obstáculo para os gestores, os quais possuem a consciência de que há muito a ser feito em relação ao meio ambiente. Apesar da expansão do setor gastronômico no município e no país, por outro lado, o planejamento ambiental não acompanhou esse crescimento no mesmo ritmo.

A seguir, são evidenciadas algumas ações de gestão ambiental que podem ser aplicadas pelos estabelecimentos gastronômicos de Dourados que almejam além de crescimento, desenvolvimento com sustentabilidade. A maioria das propostas exige baixo investimento e podem ser conduzidas pelos próprios gestores, com ou sem o apoio de uma empresa de consultoria de gestão ambiental. A exceção é a referente à Gestão da Eficiência Energética para a Redução do Consumo de Energia Elétrica e Água, quando da instalação de um sistema de geração de energia solar, por exigir um investimento inicial expressivo, e a proposta que versa sobre as certificações ISO, que demanda amplo conhecimento legislativo específico e por isso requer assessoria consultiva, além de um investimento elevado. No setor, a conquista da ISO constitui um diferencial na segurança alimentar e na prestação de serviços.

O Quadro 1 apresenta as propostas de gestão ambiental para o setor gastronômico de Dourados-MS, conforme a legislação ambiental, bem como as respectivas ações que devem ser conduzidas para atender às normas e aos clientes com qualidade, como segue:

6. No decorrer do texto, optou-se pelo termo 'material' ou 'resíduo', nomenclatura utilizada pela gestão ambiental, em substituição a palavra 'lixo', sinônima de algo sujo, que não tem mais utilidade. Porém, neste contexto, preferiu-se a expressão 'lixo', como é comumente usado para referir-se a deposição de resíduos na calçada a espera da coleta pelo 'caminhão de lixo'.

Quadro 1 – Propostas de Gestão Ambiental para o Setor Gastronômico de Dourados, MS

PROGRAMA	JUSTIFICATIVAS	AÇÕES
Educação Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolve a sensibilização dos <i>stakeholders</i> sobre a importância do uso sustentável dos recursos naturais; - Lei n.º 9.795/1999 da Política Nacional de Educação Ambiental; - Resolução CONAMA n.º 275/2001 que estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos; - Aumento do tempo de vida útil dos aterros sanitários, redução do consumo de energia, geração de empregos direta e indiretamente por meio das etapas que englobam o ciclo de vida do produto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oferecer treinamento à correta separação dos resíduos e viabilização da coleta seletiva; - Providenciar materiais educativos e informativos, que podem ser elaborados, adquiridos ou adaptados conforme o perfil da empresa; - Estimular a continuidade do programa e o envolvimento efetivo dos colaboradores internos e externos por meio de painéis e cartazes localizados estrategicamente; - Ter conduta ambiental transparente: divulgar um demonstrativo de resultado das quantidades coletadas por período e o valor arrecadado.
Gestão da Eficiência Energética para a Redução do Consumo de Energia Elétrica e Água	<ul style="list-style-type: none"> - Formas de captação energética de menor impacto ao meio ambiente contribuem para assegurar a eficiência energética; - Tecnologias solares passivas maximizam o aproveitamento da luminosidade natural e parte das despesas com energia elétrica; - Protege a qualidade das reservas de água e minimiza o desperdício de água. 	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar sistema de energia solar e/ou tecnologias solares passivas (materiais de construção opacos e translúcidos) inseridas durante a construção ou reforma das edificações; - Verificar a influência dos edifícios vizinhos no projeto arquitetônico (luminosidade e sombra), a direção e a velocidade dos ventos predominantes; - Instalar sensores de presença em ambientes de permanência transitória e adotar luminárias refletoras; - Realizar a manutenção periódica e o gerenciamento das máquinas, (evitar deixá-las em <i>stand by</i>) e das instalações de água; - Instalar reguladores de água: torneiras acionadas por sensor ou botão e utilizar a água da lavagem de verduras para molhar o jardim ou lavar a calçada.
Parceria com Produtores e Fornecedores de Insumos Orgânicos da Região	<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento do consumo de orgânicos no Brasil: com área cultivada de 842.000 hectares, representa um mercado de cerca de US\$ 1 bilhão de dólares, vinte mil propriedades e 174 empresas processadoras de orgânicos; - Produtos orgânicos têm sido solicitados por hotéis e restaurantes cujo público demanda alimentos livres de agrotóxicos; - Dourados é um centro agropecuário, sua localização estratégica facilita o acesso a produtos orgânicos frescos, com maior qualidade e melhor preço. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adquirir insumos orgânicos dos produtores da região; - Divulgar que a segurança alimentar dos clientes é uma preocupação da empresa, que serve alimentos livres de agrotóxicos.
Fortalecimento da Marca pelo Marketing Verde	<ul style="list-style-type: none"> - Melhora da imagem institucional e renovação do portfólio de produtos; - Aumento da produtividade pelo maior comprometimento dos funcionários; - Boas relações com autoridades públicas, comunidade e grupos ambientalistas ativistas; - Acesso assegurado aos mercados externos; - Maior facilidade para cumprir os 	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing com foco na responsabilidade socioambiental: divulgar as condutas de gestão ambiental no <i>site</i> da empresa, nas redes sociais e em cartazes ou painéis espalhados estrategicamente pelo estabelecimento.

	padrões ambientais exigidos.	
Certificações NBR ISO 9001:2008, ISO 14001:2005 e ISO 22000:2006	- A certificação é um poderoso instrumento para o desenvolvimento tecnológico e avaliação de desempenho, alicerçada em padrões de referência estabelecidos pelo mercado consumidor; - Um certificado, selo ou marca, proporciona aos consumidores uma garantia de que o produto, ou serviço atende a padrões de qualidade e segurança, tornando-se um fator relevante na decisão de consumo.	- NBR ISO 9001: todos os preceitos de atendimento aos processos e serviços deverão ser contemplados para obter o padrão de qualidade ao cliente; - NBR ISO 14001: consolidação do sistema de gestão ambiental, com uma abordagem que gerencia os riscos ambientais e reduz custos com seguros por responsabilidade pública; - NBR ISO 22000: gestão de segurança alimentar, abrangendo toda a cadeia produtiva, do campo à mesa.

Fonte: Informações obtidas por meio de pesquisa bibliográfica: ABNT (2005; 2008), Barbieri (2011), Bsi Brasil (2012), Costa (2004), Embrapa (2007), Roméro (2010), Souza e Alcântara (2011).

Portanto, as propostas apresentadas na forma de programas ou certificações têm por finalidade contribuir com a aplicação da gestão ambiental na empresa. Em relação ao Programa de Educação Ambiental defende-se uma parceria sólida e contínua entre o poder público, as universidades, as empresas e os cidadãos na formulação de um projeto de educação ambiental municipal, que contemple informação, treinamento e incentivos fiscais ou não. Pode ser oferecido nas escolas e empresas e divulgado pela mídia local. Também é relevante que se divulgue que Dourados possui dois supermercados, uma entidade filantrópica e duas associações que coletam óleo de fritura residual; uma usina de biodiesel; uma associação de agentes ecológicos que recebem doação de material reciclável, além de algumas empresas que comercializam materiais inorgânicos recicláveis evitando que os mesmos tenham uma destinação imprópria.

Segundo dados do Instituto de Meio Ambiente de Dourados (IMAM, 2011), a coleta seletiva é realizada atualmente em apenas onze dos mais de cem bairros do município. A média de lixo coletado é de quase cinco mil toneladas por mês, em torno de 160 toneladas por dia, dos quais 25% são compostos de material reciclável. Porém, menos de 2% dos resíduos produzidos na cidade são reciclados. Ainda em relação ao Programa de Educação Ambiental, no âmbito da empresa, os custos se concentram na aquisição de lixeiras de polipropileno para a coleta seletiva, as quais podem ser obtidas em loja especializada no próprio município ou em *sites* de compras, a partir de R\$850,00 o kit com quatro unidades – recipientes para metal, plástico, papel, vidro – e capacidade para cem litros cada. Os materiais educativos e informativos, tais como, apostilas, painéis e cartazes, podem ser produzidos durante o curso e financiados pelo Fundo Municipal de Meio Ambiente, estabelecido pela Lei Verde municipal (Lei complementar n.º 55/2002) ou pelos próprios parceiros do Programa de Educação Ambiental.

Já o Programa de Gestão da Eficiência Energética para a Redução do Consumo de Energia Elétrica e Água exige um investimento inicial alto para a instalação de um gerador solar e de painéis fotovoltaicos, entre R\$14 mil (catorze mil reais) e R\$21 mil (vinte e um mil reais). Cabe mencionar que Mato Grosso do Sul é um dos 13 estados brasileiros com grande potencial para explorar a energia solar (Freitas, 2012). O uso de tecnologias solares passivas é consequência da busca pela eficiência energética e deve ser inserido tanto na edificação (construção ou reforma), quanto no acabamento (forros, divisórias, pisos e sistemas integrados de mobiliário) (Roméro, 2010).

Em relação ao Programa de Fortalecimento da Marca pelo Marketing Verde cabe mencionar que as novas exigências ambientais podem ser transformadas em oportunidades de negócios. Clientes comprometidos com o meio ambiente buscam empresas que possuem a mesma

conduta. Em Bonito, MS, uma pousada e seu restaurante já conquistaram vários clientes em decorrência do marketing verde que destaca o sistema de aquecimento solar disponível em todos os apartamentos da pousada. Nesse sentido, a parceria com Produtores e Fornecedores de Insumos Orgânicos da Região se concretizará e fortalecerá à medida que a demanda por esses produtos cresça fomentada por clientes preocupados com a segurança alimentar e com o meio ambiente.

Em relação às certificações implantadas para processos e serviços no setor empresarial, é a NBR ISO 9001 que trata da eficácia do sistema de gestão da qualidade. Ainda pouco divulgada no país, a NBR ISO 22000 define os requisitos de um sistema de gestão de segurança alimentar. Sua obtenção facilita a implantação da ISO 9001 e 14001, pela adaptação às normas e condutas estabelecidas (BSI Brasil, 2012). Em Maceió, AL, há um restaurante de gastronomia afro-baiana que possui o certificado ISO 22000 por seu programa de segurança alimentar e a ISO 9001, pela excelência em qualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão ambiental é um processo contínuo e adaptativo, por meio do qual uma organização determina seus objetivos, metas e estratégias relativos à proteção do meio ambiente e segurança dos colaboradores internos, clientes e comunidade, pautadas na gestão da qualidade dos processos, produtos, serviços e interação com o meio ambiente externo. A consolidação da gestão ambiental exige o comprometimento de toda a organização, desde os gestores aos colaboradores operacionais. Para que se consolide demanda o envolvimento das equipes de trabalho, o monitoramento dos programas e práticas ambientais do empreendimento e a consciência de que os benefícios para o negócio serão de longo prazo. Além das ações de mitigação dos impactos ambientais, um dos resultados de maior destaque são a fidelização do cliente e o fortalecimento da imagem institucional.

No caso do setor gastronômico, os desafios não são menores. Em Dourados, por meio das entrevistas realizadas, foi possível detectar que há uma consciência sobre os impactos negativos acarretados pela ingerência dos resíduos sólidos e líquidos, contudo, há uma lacuna entre ter ciência do problema e estar sensibilizado de que é possível sim, com sincera dedicação e poucos recursos, fomentar algumas mudanças de condutas, visando maior qualidade ambiental, e inclusive maior rentabilidade à empresa. A meta de ser uma empresa verde deve estar incorporada à visão de futuro do empreendimento.

Mesmo que não seja consolidada a parceria sugerida entre as universidades, o poder público municipal e as empresas para fomentar a educação ambiental, o próprio empresário ou gestor pode inserir algumas ferramentas da gestão ambiental na sua empresa. O dispêndio de tempo requerido pelo treinamento e sensibilização dos colaboradores internos será revertido em rentabilidade por meio do fim do desperdício (ou redução do consumo) de energia e água, além dos ganhos com maior produtividade, qualidade e comprometimento dos colaboradores. Portanto, para contribuir com a mitigação dos problemas ambientais em seu nível de atuação espacial, deve-se pensar globalmente e agir localmente. A educação ambiental é a método mais apropriado à sensibilização daqueles que ainda não perceberam que a responsabilidade ambiental é inerente a todo e qualquer cidadão, independente do papel desempenhado em casa, na empresa ou na sociedade.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. *NBR 10.004*: Resíduos sólidos: classificação. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<http://www.aslaa.com.br/legislacoes/NBR%20n%2010004-2004.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. *NBR ISO 9001:2008*. Sistema de Gestão da Qualidade. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=1004>. Acesso em: 25 jun.2012.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. *NBR ISO 14001:2005*. Sistema de Gestão Ambiental. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=1006>. Acesso em: 25 jun.2012.

ABRASEL. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. (2011). *Governo lança plano para estimular produção e consumo sustentáveis*. Disponível em: <<http://www.abrasel.com.br/index.php/component/content/article/7-noticias/899-231111-governo-lanca-plano-para-estimular-producao-e-consumo-sustentaveis.html>>. Acesso em: 18 jun. 2012.

ABRASEL. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. (2008). *Manual papa óleo*. Disponível em: <<http://www.abrasel.com.br/images/docs/manual-papa-oleo.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2012.

ABRASEL. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. (2012). *Perfil da Abrasel*. Disponível em: <<http://www.abrasel.com.br/index.php/perfil-da-abrasel.html>>. Acesso em: 29 jul. 2012.

Barbieri, José Carlos. (2011). *Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos*. 3. ed. at. e ampl. São Paulo: Saraiva.

Bittencourt, Raramiz E. (2011). Identidade profissional na geração de negócios em alimentos e bebidas. In: Furtado, S. M. & Vieira, F. (Org.). *Hospitalidade: turismo e estratégias segmentadas*. São Paulo: Cengage Learning.

Brasil. *Lei n.º 6.939, de 31 de agosto de 1981*. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6938.htm>. Acesso em: 2 jun. 2012.

Brasil. *Lei n.º 9.795, de 27 de abril de 1999*. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9795.htm>. Acesso em: 10 jul. 2012.

Brasil. *Lei complementar n.º 140, de 8 de dezembro de 2011*. Dispõe sobre o Licenciamento Ambiental no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp140.htm>. Acesso em: 10 jun. 2012.

BSI. The British Standard Institution. *ISO 22000:2006*. Disponível em: <http://www.bsibrasil.com.br/certificacao/sistemas_gestao/normas/iso22000/>. Acesso em: 10 jul. 2012.

Coimbra, José de Ávila Aguiar. (2007). Linguagem e Percepção Ambiental. In: Philippi Junior, A.; Romero, M. A. & Bruna, G. C. (Ed.). *Curso de Gestão Ambiental*. Barueri: Manole.

CONAMA. *Resolução n.º 237 de 19 de dezembro de 1997*. Estabelece as atividades ou empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res97/res23797.html>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

CONAMA. *Resolução n.º 275 de 25 de abril de 2001*. Estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res01/res27501.html>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

Costa, Silvia de Souza. (2004). *Lixo mínimo: uma proposta ecológica para a hotelaria*. Rio de Janeiro, Senac Nacional.

Dourados. *Inventário Turístico 2012*. Disponível em:
<<http://www.dourados.ms.gov.br/LinkClick.aspx?fileticket=DtqVNm2vcgU%3D&tabid=36&language=pt-BR>>.
Acesso em: 5 jul.2012.

Dourados. *Lei complementar nº 55, de 19 de dezembro de 2002*. Dispõe sobre a Política Municipal de Meio Ambiente do Município de Dourados. Disponível em:
<<http://guarda.dourados.ms.gov.br/LinkClick.aspx?fileticket=HCVRRe3g9as%3D&tabid=66&mid=424>>.
Acesso em: 10 jun. 2012.

Embrapa. Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. (2007). *Agricultura orgânica*. Disponível em:
<http://www.agencia.cnptia.embrapa.br/gestor/agricultura_e_meio_ambiente/arvore/CONTAG01_56_210200792814.html>. Acesso em: 20 jun. 2012.

Freitas, Tatiana. (2012). Instalar gerador custa até R\$21 mil. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 2 jun., p. B14, n.º 30.376, ano 92. Disponível em: <<http://acervo.folha.com.br/fsp/2012/06/02/10/>>. Acesso em 8 set. 2012.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Censo 2010, População Mato Grosso do Sul*. Disponível em: <http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados_divulgados/index.php?uf=50>. Acesso em: 6 jun. 2012.

IMAM. Instituto de Meio Ambiente de Dourados. (2011). Disponível em:
<<http://imameduambiental.blogspot.com.br/2011/08/associacao-dos-agentes-ecologicos-de.html>>.
Acesso em: 15 jun. 2012.

INEM. International Network for Environmental Management. (2012). Disponível em:
<<http://www.inem.org/>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2012). *Plano Nacional de Resíduos Sólidos: diagnóstico dos resíduos urbanos, agrosilvopastoris e a questão dos catadores*. 25 abr. Disponível em:
<http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/120425_comunicadoipea0145.pdf>.
Acesso em: 2 jun. 2012.

IUCN. International Union for Conservation of Nature. (2008). *Definitions of sustainable development*. Disponível em: <http://www.iucn.org/about/work/initiatives/futureofsustainability/definitions/>. Acesso em: 18 jul. 2012.

Las Casas, Alexandre Luzzi. (2012). *Excelência em atendimento ao cliente*. São Paulo: Makron Books.

Marconi, Marina de Andrade & Lakatos, Eva Maria. (2009). *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.

Mato Grosso Do Sul. *Lei n.º 2.257, de 9 de julho de 2001*. Dispõe sobre as diretrizes do licenciamento ambiental estadual. Disponível em:
<<http://www.imasul.ms.gov.br/manual/Manual%20Licenciamento%20Ambiental/MANUAL%20LICENCIAMENTO%20AMBIENTAL-1205.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

Philippi Junior, Arlindo & Aguiar, Alexandre de Oliveira. (2007). Auditoria ambiental. In: Roméro, M. A. & Bruna, G. C. (org.). *Curso de Gestão Ambiental*. Barueri: Manole.

Pitte, Jean Robert. (1998). Nascimento e expansão dos restaurantes. In: Flandrin, J. L. & Montanari, M. (Org.). *História da alimentação*. São Paulo: Estação Liberdade.

Romero, Marcelo de Andrade. (2010). Redução do consumo de energia em empreendimentos hoteleiros. In: Philippi Junior, A. & Ruschmann, D. M. (Ed.). *Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo*. Barueri: Manole.

Sachs, Ignacy. (1993). *Estratégias de transição para o século XXI: desenvolvimento e meio ambiente*. São Paulo: Estúdio Nobel, Fundação do Desenvolvimento Administrativo.

Secchi, Leonardo. (2010). *Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos*. São Paulo: Cengage Learning.

Souza, Ana Paula O. & Alcântara, Roseane L. C. (2011). Alimentos orgânicos: estratégias para o desenvolvimento do mercado. In: Neves, M. F. & Castro, L. T. (Org.). *Marketing e estratégia em agronegócios e alimentos*. São Paulo: Atlas S.A./Pensa.

Tachizawa, Takeshy. (2011). *Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira*. 7. ed. São Paulo: Atlas.

Tenório, Jorge Alberto S. & Espinosa, Denise Crocce R. (2007). Controle ambiental de resíduos. In: Philippi Junior, A; Romero, M. A. & Bruna, G. C. (org.). *Curso de Gestão Ambiental*. Barueri: Manole,.

Venturi, James Luiz. (2010). *Gerenciamento de bares e restaurantes*. Porto Alegre: Bookman.

Vieira, Elenara. Vieira de & Hoffmann, Valmir Emil. (2010). Atores e práticas de sustentabilidade ambiental em empreendimentos hoteleiros. In: Philippi Junior, A. & Ruschmann, D. M. (org.). *Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo*. Barueri, SP: Manole.