

Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos

Cleide Bárbara Neres dos Santos¹

Maria Tereza Saraiva de Souza¹

Ricardo Joaquim Barbosa²

cleide.barbara@terra.com.br

mtereza@uninove.br

ricardojoaquim@terra.com.br

1 Centro Universitário Nove de Julho (Uninove), São Paulo, SP, Brasil

2 Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), São Paulo, SP, Brasil

RESUMO

O setor de hospedagem, em geral, não está associado a imagens de poluição e degradação ambiental, no entanto, os impactos causados decorrentes do manuseio de água, energia, resíduos e produtos químicos, além da postura em relação a áreas verdes e poluição atmosférica e sonora, podem ser significativos, levando em conta o número total de empreendimentos, bem como o crescimento da hotelaria nos últimos anos. Face ao exposto, este trabalho tem como objetivo compreender de que maneira os hotéis no Brasil estão inserindo a variável ambiental nos negócios e identificar as principais práticas e os resultados obtidos pelos empreendimentos hoteleiros. Os resultados apontam um envolvimento com a questão ambiental por parte dos hotéis estudados, porém existem melhorias a serem implementadas por esses empreendimentos, no sentido de minimizar os impactos no meio ambiente.

Palavras-chave: turismo sustentável; gestão ambiental; hotelaria; e empreendimentos hoteleiros.

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma das principais atividades que contribui para o desenvolvimento socioeconômico e cultural de um país e, além de ser um dos setores que mais apresenta condições intrínsecas favoráveis à conciliação de sua atividade com o meio ambiente.

Embora o turismo não seja um ramo ao qual se associe dano ambiental, as consequências do uso desordenado dos recursos naturais por todos os empreendimentos que compõem o setor no Brasil podem constituir uma ameaça à natureza. Para Barbieri (2004), a solução dos problemas ambientais ou sua minimização exige uma nova atitude dos empresários e administradores, que devem passar a considerar o meio ambiente em suas decisões e adotar concepções administrativas e tecnológicas que contribuam para ampliar a capacidade de suporte do planeta.

A importância desse estudo revela-se por meio da crescente discussão sobre a implementação de práticas ambientais em empresas de diversos portes e segmentos. No Brasil, o tema é relativamente recente, mas tem ganhado força principalmente devido à globalização e ao surgimento das normas ISO 14000. O objetivo dessa pesquisa é compreender de que maneira os hotéis no Brasil estão inserindo a variável ambiental nos negócios e identificar as principais práticas adotadas por estes empreendimentos, baseando-se nos múltiplos casos Accor Hotels, Associação dos Roteiros de Charme e Grande Hotel São Pedro.

Para a coleta de dados, as fontes de evidências utilizadas foram documentos, registro de arquivos, entrevistas e pesquisa quantitativa. Na apresentação dos resultados, os hotéis são caracterizados individualmente e é realizada uma análise da forma pela qual cada estabelecimento lida com a questão ambiental.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 TURISMO SUSTENTÁVEL

Na definição da Organização Mundial do Turismo (OMT, 2001), o turismo sustentável corresponde a um modelo de desenvolvimento econômico projetado para melhorar a qualidade de vida da população que vive e trabalha no local turístico, manter a qualidade do meio ambiente da qual depende a população e os visitantes, aumentar os níveis de rentabilidade econômica da atividade turística para os residentes locais, assegurar a lucratividade do empreendimento e melhorar a qualidade da experiência para o visitante.

Observa-se que os impactos do turismo não constituem eventos pontuais, mas são conseqüências de um processo de interação entre turistas, comunidade e meios receptores. McIntyre (1993 *apud* OMT 2001) enumera as ações que fazem parte do papel a ser desempenhado pela indústria turística rumo ao desenvolvimento do turismo sustentável: desenvolver o uso equilibrado da água e da mata; tratar dos resíduos sólidos e líquidos; adotar técnicas eficientes de energia; realizar práticas de marketing verde; minimizar riscos de intoxicações; proporcionar um guia ou informações aos turistas, com a finalidade de orientá-los para um comportamento responsável; incorporar valores ambientais nos processos de decisão empresarial; e gerar auditorias ambientais próprias.

Assim, surgimento do conceito de turismo sustentável proporcionou a atenção para os possíveis impactos do setor de turismo na natureza e na sociedade. Da mesma forma, outros setores da economia também vêm despertando para a questão ambiental, ampliando a discussão sobre o tema.

2.2 GESTÃO AMBIENTAL EMPRESARIAL

Diversos autores (Callenbach et al. 1993, Donaire 1995, Souza 1993 etc.) defendem que em um passado não muito distante, as empresas não estavam preocupadas com as estratégias ecológicas. A postura adotada por essas empresas era de caráter defensivo e reativo no que concerne às leis de proteção ao meio ambiente e, atualmente, verifica-se que algumas empresas estão adotando programas ambientais visando à minimização de seus impactos na natureza.

O conceito de gestão ambiental, segundo Valle (2000), consiste em um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e adequadamente aplicados que visam a reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente. Barbieri (2004) define gestão ambiental como sendo as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção e controle, com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo ou eliminando os danos causados pelas ações humanas ou mesmo evitando seu surgimento.

De acordo com Layrargues (2000), o motivo pelo qual essas empresas mudaram seu posicionamento foi o fato de vislumbrarem oportunidades de negócio ao agregar a variável ambiental na dimensão empresarial.

A definição de uma política ambiental é um fator importante para as empresas que desejam demonstrar sua responsabilidade ambiental ou ecológica. Para Barbieri (2004), a política ambiental é um documento no qual a empresa informa as intenções e princípios de seu desempenho global para, então, estruturar-se para ação e definir metas e objetivos ambientais.

Um fator crítico do sucesso para incorporação da variável ambiental pelas empresas é a conscientização ambiental dos dirigentes. Valle (2000) considera esta uma medida capaz de

provocar alterações em suas prioridades estratégicas e algumas mudanças de abordagem que vão modificar as atitudes e o comportamento de todos os seus funcionários.

Segundo Polonsky (1994), as razões pelas quais as empresas adotam práticas ambientais são as seguintes: as empresas perceberam que o marketing ecológico pode ser uma oportunidade para alcançar seus objetivos; as empresas acreditam que têm a obrigação moral de ser responsável socialmente; a pressão do governo para ser mais responsável; pressão da concorrência para mudar suas atividades de marketing ecológico; e fatores relacionados a custo com tratamento e coleta de lixo ou redução de despesas forçam as empresas a modificarem seus comportamentos.

Sob o ponto de vista de Roarty (*apud* Faulk, 2000), subsídios e controles são as maneiras mais efetivas de se encorajar empresas a adotarem uma postura ambientalmente correta no longo prazo. No entanto, no Brasil não há poucos incentivos que privilegiam as companhias ambientalmente responsáveis.

As normas da série ISO 14000 surgiram com a finalidade de uniformização dos procedimentos necessários para uma organização certificar-se ambientalmente. Para alcançar a certificação ambiental, uma organização precisa cumprir três exigências básicas expressas na norma ISO 14001, que é a norma certificadora da série ISO 14000: ter implantado um Sistema de Gestão Ambiental; cumprir a legislação ambiental aplicável ao local da instalação; e assumir um compromisso com a melhoria contínua de seu desempenho ambiental.

Em 2005, de acordo com os dados INMETRO, Revista Meio Ambiente Industrial (2005) o Brasil atingiu a marca histórica de 2000 certificações ISO 14001, sendo que desse total, apenas 6 empresas pertencem ao segmento hoteleiro, o que demonstra um baixo índice de adesão desse setor. Os hotéis certificados por esta norma são: Thermas do Rio Quente (Goiás), Tropical das Cataratas (Paraná), Sossego do Major Gramado (Rio Grande do Sul), Juquehy Praia Hotel (São Paulo), Costão do Santinho (Florianópolis) e Grande Hotel São Pedro (São Paulo).

2.3 GESTÃO AMBIENTAL EM EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS

Com a expansão do setor hoteleiro cresce também a preocupação dos impactos causados no meio ambiente. Ainda que o segmento não possua um histórico de degradação ambiental, os danos causados pelas diversas unidades hoteleiras somadas podem representar uma ameaça à natureza.

Frente a isso, os hotéis estão despertando para a problemática ambiental e se movendo na direção de uma atitude ambientalmente responsável. Essa tem sido uma maneira encontrada pelos hoteleiros de reduzir seus custos, criar uma boa imagem perante o cliente e estabelecer um diferencial competitivo diante da concorrência acirrada.

A busca do equilíbrio necessário para o desenvolvimento da atividade que beneficie a conservação ambiental, as comunidades receptoras e os turistas envolve, de acordo com Ruschmann (1993), um planejamento de diversos setores. Para Butler (1991) e Archer e Cooper (2001), espera-se que a gestão ambiental deva ser prioridade de qualquer empreendimento que deseje aplicar os princípios do turismo sustentável.

A propósito, conforme salienta Bohdanowicz (2005), o desenvolvimento e bem estar da indústria hoteleira nos destinos turísticos depende da constante disponibilidade de recursos naturais, sendo que o apelo natural é determinante para levar os turistas a esses destinos.

As vantagens da adoção de práticas ambientais para a hotelaria segundo a IHEI (1994), são as seguintes: oportunidades de redução de consumo e, conseqüentemente, os custos dos hotéis; preferência de hóspedes que levam em consideração os requisitos ambientais no momento de escolher o local onde querem se hospedar; melhoria da imagem da empresa perante seus empregados e demais partes interessadas; garantia de um ambiente

seguro e saudável de trabalho; evitar problemas com a legislação; solução dos problemas ambientais globais e regionais; redução do consumo de água, energia e outros insumos.

Os motivos específicos pelos quais o segmento hoteleiro vem se preocupando com os impactos do setor no meio ambiente, segundo De Burgos et al. (2002), são, dentre outros a redução de custos e a qualidade ambiental do destino turístico como pré-requisito para turistas. Além disso, a busca pela adoção de práticas ambientais pelos hotéis também está ligada à melhoria de sua imagem perante o entorno turístico e seus potenciais e atuais clientes.

Com relação ao impacto ambiental das atividades e operação de um hotel, segundo Cooper (2000), este é variado e complexo abrangendo itens como: uso de água e energia, resíduos sólidos, efluentes orgânicos, emissão de CFC, descarte de resíduos e contaminação do solo e da água, entre outros.

O consumo de água demandado por um hotel, tanto para o uso dos hóspedes como para o pleno funcionamento do empreendimento turístico pode comprometer o usufruto da população local. Sendo assim, os impactos de longo prazo do uso não-regulamentado de água pelos turistas podem ser muito significativos. Setores da atividade de hospedagem têm respondido às pressões de um fornecimento de água finito por meio da introdução de diferentes medidas de conservação desse recurso natural. Oportunidades de reutilização de toalhas e lençóis estão sendo adotadas em muitos hotéis, nos quais os hóspedes são solicitados a indicar se suas toalhas ou roupas de cama requerem lavagem ou podem ser reutilizadas.

O consumo de energia elétrica em hotéis existe em praticamente todas as atividades desempenhadas, oferecidas, administradas ou controlados pelo estabelecimento. São exemplos dessa utilização nos empreendimentos hoteleiros os equipamentos e maquinários existentes nestas e na produção e preparação, manutenção e conservação de produtos e serviços oferecidos pelo meio de hospedagem, tais como alimentos, limpeza e manutenção.

Quanto à geração de resíduos sólidos, os hotéis produzem uma grande quantidade de resíduos sólidos, desde embalagem e restos de comida, até resíduos de limpeza e manutenção. Alguns desses resíduos – tóxicos - podem contaminar a água, o solo e o ar, causando prejuízos ao meio ambiente, como é o caso de itens como pilhas, baterias, latas de tinta, embalagens de inseticidas, herbicidas etc. Finalmente, evitar o uso de produtos descartáveis é uma prática que ajuda a diminuir a geração de lixo desnecessária.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Nesta pesquisa, optou-se pelo estudo de casos múltiplos, pois, de acordo com Yin (2001), neste tipo de estudo as evidências obtidas são consideradas mais convincentes e os resultados mais robustos. O objetivo da utilização de casos múltiplos é verificar como os hotéis estão inserindo a variável ambiental na gestão e identificar e comparar entre as diferentes práticas ambientais adotadas por empresas do setor hoteleiro, mostrando as semelhanças e diferenças entre os casos e procurando analisar aspectos como motivações, barreiras e benefícios.

Este estudo compreendeu a seleção de três casos ou unidades de pesquisa e seu objetivo foi a busca de características que os enquadrassem no âmbito da pesquisa: empresas do segmento de hotelaria, situadas no Brasil, sem distinção de porte ou região; e empresas que assumiram um compromisso com a adoção de práticas ambientais, por meio de uma política ambiental definida e formalizada.

A escolha da Accor Hotels se deu por sua posição de liderança no *ranking* de cadeias hoteleiras no Brasil e pela política ambiental da rede. A Associação dos Roteiros de Charme foi escolhida para compor essa pesquisa, principalmente por sua representatividade em termos de número de hotéis e abrangência (são 42 hotéis por todo o Brasil), pela predominância de hotéis de pequeno porte e por sua postura positiva em relação ao meio ambiente, demonstrada

por meio de seu Código de Ética e de Conduta Ambiental. Finalmente, o Grande Hotel São Pedro foi selecionado para compor um dos casos deste estudo pela certificação ISO 14001, pois tipo de prática no setor de hotelaria é ainda incipiente.

Das fontes listadas por Yin (2001), as utilizadas nesse trabalho foram: entrevistas não-estruturadas; documentação; e registros em arquivos. Além disso, de maneira complementar, este estudo também faz uso de pesquisa quantitativa como instrumento de coleta de dados.

A pesquisa quantitativa contribuiu para atender o objetivo que é compreender de que maneira os hotéis no Brasil estão inserindo a variável ambiental nos negócios e identificar as principais práticas adotadas por estes empreendimentos. Os sujeitos da pesquisa ou as pessoas que forneceram os dados foram os gerentes dos hotéis que compõem o estudo de caso. Como instrumento de coleta de dados foi enviado um questionário para 174 hotéis, sendo 126 da rede Accor Hotels, todos estabelecimentos da Associação dos Roteiros de Charme (42 hotéis) e todos os empreendimentos certificados com a ISO 14001 (6 hotéis), incluindo o Grande Hotel São Pedro, que faz parte da pesquisa qualitativa. Optou-se por envolver outros hotéis certificados além do Grande Hotel São Pedro com o objetivo de propiciar um comparativo de práticas entre grupos de hotéis.

Um pré-teste foi realizado com 5 (cinco) hotéis, todos integrantes da população pesquisada e enviado aos hotéis. Após a aplicação do pré-teste foram realizados os ajustes necessários no questionário. Os dados obtidos com as respostas foram tabulados e analisados, com base no referencial teórico e nos objetivos da pesquisa, sendo que o tratamento utilizado para a análise dos dados foi do tipo estatístico descritivo.

4. ANÁLISE E RESULTADOS

A seguir serão apresentados os resultados dos casos estudados, Associação dos Roteiros de Charme, a Accor Hotels e o Grande Hotel São Pedro. As informações relatadas a seguir foram constituídas por meio das seguintes fontes de evidências: documentos, registros em arquivos, entrevistas e pesquisa quantitativa.

Caracterização da Associação dos Roteiros de Charme

Fundada em 1992, a Associação dos Roteiros de Charme possui um total de 42 hotéis, predominantemente de pequeno porte espalhados por quase todas as regiões do Brasil. O número de diárias movimentado pelos membros da Associação é bastante significativo, em 2003 os associados somaram reservas de aproximadamente 170.000 diárias. Os hotéis têm, em média, 20,76 apartamentos, caracterizando, segundo a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis), como empreendimentos hoteleiros de pequeno porte.

Uma particularidade da Associação e que reforça seu compromisso com o meio ambiente é seu Código de Ética e de Conduta Ambiental, cujo conteúdo é dividido em quatro partes: implementação, energia, água e resíduos sólidos e efluentes. A implementação diz respeito a adequação de práticas diversas aos princípios ambientais, envolvimento da alta administração, definição de metas e monitoramento, redução de impactos ambientais e comunicação com os hóspedes.

Caracterização da rede Accor Hotels

A Accor Hotels, é a maior cadeia hoteleira do Brasil com 126 estabelecimentos e 11.879 quartos. Pertencem a Accor Hotels as bandeiras Parthenon, Sofitel, Novotel, Íbis, Mercure e Formule 1.

O compromisso da Accor Hotels com a questão ambiental é evidenciado pelo “Projeto Ecologia”, cujo objetivo é a implantação de ações de proteção ao meio ambiente que estão descritas em um documento chamado de Carta Ambiental Accor. Além disso, a Accor Hotels

é associada-fundadora da International Hotels for Environment Initiative (IHEI), criada em 1992. De acordo com Mastny (2002), essa organização representa cerca de 11.200 hotéis em 111 países, tendo como principal objetivo promover a gestão ambiental como parte integrante do negócio hoteleiro.

Caracterização do Grande Hotel São Pedro

O Grande Hotel São Pedro foi inaugurado em 1940 e está situado no município Águas de São Pedro, no Estado de São Paulo. O hotel de categoria luxo possui um total de 110 apartamentos, com capacidade para atender mais de trezentos hóspedes e até setecentas pessoas em seu centro de convenções.

As principais motivações para que o Grande Hotel São Pedro adotasse a norma ambiental ISO 14001, foram: o fato de o hotel estar localizado em uma região de rico patrimônio ambiental; a conscientização ambiental da alta administração; e o compromisso do hotel com a educação ambiental e a responsabilidade social. O consumidor “verde” não foi considerado um fator motivacional pelo hotel, pois acredita-se que ele não represente uma parcela significativa dentre seus hóspedes.

4.1 RESULTADOS DA PESQUISA QUANTITATIVA

A seguir são apresentados os resultados da pesquisa quantitativa, divididos em três partes. Primeiramente, destaca-se o perfil dos hotéis entrevistados. Num segundo momento, são analisados os dados sobre o comportamento dos hotéis com questões ambientais. Finalmente, são destacadas as consequências percebidas pelos gerentes dos hotéis após a implantação de uma política ambiental.

Perfil dos Hotéis

Um total de 48 hotéis ou 28% da população da amostra respondeu ao questionário. Dessa soma, 59% ou 28 empresas pertencem a Accor Hotels, 33% ou 16 empreendimentos aos Roteiros de Charme e 8% ou 4 hotéis que possuem certificação ISO 14001.

No que tange ao número de apartamentos dos hotéis respondentes, 67% da Accor Hotels têm entre 101 e 200 apartamentos, 88% dos Roteiros de Charme têm até 50 apartamentos e 75% dos hotéis certificados pela norma ISO 14001 têm mais de 200 apartamentos.

Quanto ao número de funcionários, tanto a Accor Hotels como os Roteiros de Charme têm uma maior concentração na faixa que vai até 50 funcionários, sendo 76% e 71%, respectivamente. No outro extremo, estão os hotéis certificados ISO 14001, os quais possuem predominância (75%) na faixa de 201 colaboradores ou mais.

No que se refere ao ano de fundação desses hotéis, há uma clara distinção entre os três grupos. Enquanto a Accor Hotels apresenta uma predominância (62%) de empreendimentos com até 5 anos de idade, 50% dos Roteiros de Charme foram fundados na faixa entre 6 e 10 anos. Finalmente, representando os hotéis mais antigos estão 75% dos certificados pela norma ISO 14001, que possuem 21 anos ou mais de sua fundação.

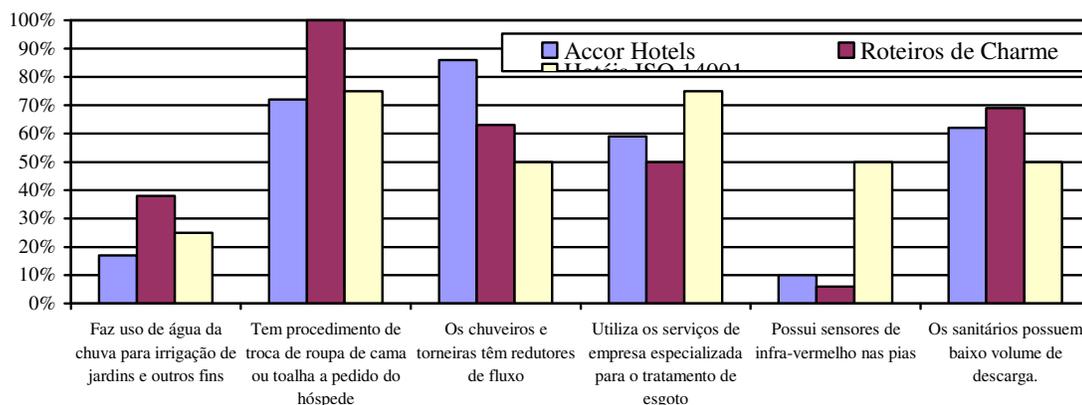
Comportamento dos Hotéis frente a Questões Ambientais

Nesse item serão apresentados os resultados levantados pela pesquisa quantitativa sobre o comportamento dos hotéis diante de questões ambientais no que diz respeito a: água, energia, hóspedes, fornecedores, funcionários, resíduos e comunicação com os clientes, áreas verdes, produtos químicos e poluição sonora e do ar.

Consumo de Água

No que se refere ao uso racional da água, a grande maioria dos respondentes (52% da Accor Hotels, 88% dos Roteiros de Charme e 75% dos hotéis ISO 14001) respondeu “concordo totalmente”. As ações ou procedimentos específicos que visam à redução ou uso eficaz da água puderam detectar o nível de envolvimento dos grupos com esse assunto, como mostra o Gráfico 1. Por exemplo, quando perguntados se fazem uso de água da chuva, a maioria dos empreendimentos respondeu que não; dentre os que afirmaram sim houve 38% dos Roteiros de Charme, 25% dos hotéis ISO 14001 e apenas 17% da Accor Hotels. Percebeu-se que a prática da troca de roupa de cama ou toalha a pedido do hóspede já está bem difundida entre os hoteleiros, sendo uma realidade para 100% dos Roteiros de Charme, 75% dos Hotéis ISO 14001 e 72% para a Accor Hotels.

Gráfico 1: Procedimentos adotados pelos hotéis em relação ao consumo de água.



Fonte: Elaborado pelos autores com base nos questionários.

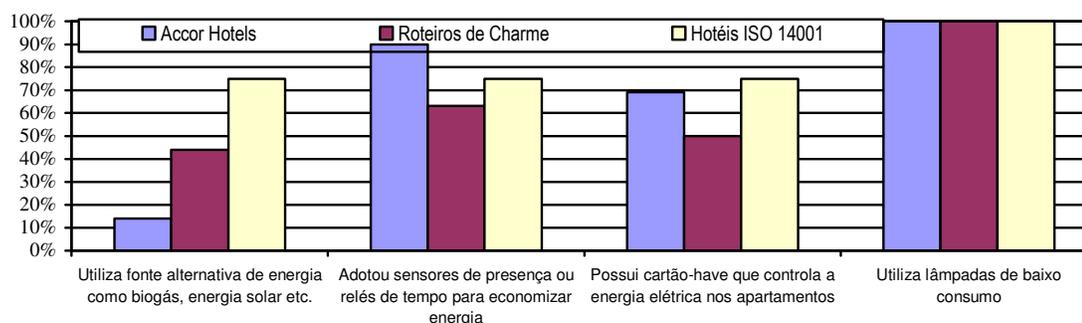
Existem alguns equipamentos ou procedimentos, como é o caso da adoção de chuveiros ou torneiras com redutores de fluxo e sanitários com baixo volume de descarga que, apesar de comprovadamente reduzirem o volume de água utilizada, não conta com a adesão de alguns hotéis pela percepção negativa do hóspede, segundo os gerentes entrevistados.

Os resultados obtidos na redução do consumo de água foram significativos, com especial destaque para os Roteiros de Charme que concentraram a maioria de seus resultados (56%) na faixa entre 11% e 30%; seguido pelos Hotéis ISO 14001 com 50% dos estabelecimentos que alcançaram entre 10% e 20% de economia de água; e, por último a Accor Hotels com 56% dos hotéis com redução de até 10%.

Consumo de Energia Elétrica

No que diz respeito aos procedimentos específicos ao uso racional de energia elétrica pelos hotéis. A utilização de fonte alternativa de energia, de acordo com o Gráfico 2, é feita pela maioria: 75% dos Hotéis ISO 14001, 44% dos empreendimentos Roteiros de Charme, seguido por apenas 14% dos hotéis Accor. Os sensores de presença ou relês de tempo são ferramentas adotadas por 90% da Accor Hotels, 75% dos Hotéis ISO 14001 e 63% dos Roteiros de Charme. A Accor Hotels, os Roteiros de Charme e Hotéis ISO 14001 aderiram ao uso de cartões-chave para controle de energia elétrica nos apartamentos, sendo que os percentuais são de 69%, 50% e 75%, respectivamente. Todos os hotéis (100%), de todos os grupos, afirmaram utilizar lâmpadas de baixo consumo.

Gráfico 2: Procedimentos adotados pelos hotéis em relação ao consumo de energia elétrica



Fonte: Elaborado pelos autores com base nos questionários.

Os resultados apresentados mostram que todos os grupos de hotéis obtiveram uma redução no consumo de energia, sendo que 50% dos Hotéis ISO 14001 reduziram de 11% e 20% o consumo. Na redução apresentada pelos demais hotéis das redes Accor Hotels e Roteiros de Charme houve dispersão, ou seja, não houve concentração predominante, incidência no item não sabia ou não respondeu.

Gerenciamento de Resíduos Sólidos

A grande maioria dos hotéis, apresentado respondeu “concordo totalmente” quando perguntados se o hotel implementou ações para o gerenciamento de resíduos sólidos, adotando práticas de redução, reuso e reciclagem destes resíduos, verificando-se um total de 100% para os Hotéis ISO 14001, 75% para os Roteiros de Charme e 72% para a Accor Hotels. Estes dois últimos hotéis apresentaram respostas também nas opções “concordo em parte”, “discordo em parte” e discordo totalmente, o que demonstra que a prática não está bem estabelecida na totalidade das unidades que compõem esses grupos.

Quanto à coleta seletiva, os itens relacionados a papel (incluindo jornais, revistas, papéis em geral e papelão), vidros e alumínio, todos os grupos de hotéis apresentaram um elevado nível de adesão, acima de 80%.

Os resultados apresentados sobre a redução de lixo gerado pelos hotéis, foram significativos. Apenas 31% da Accor Hotels e 19% dos Roteiros de Charme afirmaram que não houve redução e outros 14% da Accor Hotels, 13% dos Roteiros de Charme e 25% dos Hotéis ISO 14001 ou não sabiam ou não responderam. Dessa forma, é possível afirmar que a maioria apresentou redução na geração de resíduos sólidos.

Envolvimento dos Hóspedes, Fornecedores e Funcionários com a Questão Ambiental

A maior concentração de respostas para o item que diz respeito ao envolvimento do hóspede está em “concordo totalmente”, tendo representado 59% para a Accor Hotels, 81% para os Roteiros de Charme e 100% das respostas dos Hotéis ISO 14001. Apesar disso, a Accor Hotels e os Roteiros de Charme apresentaram também número de respostas para “concordo em parte”, “indeciso” e “discordo em parte”, mostrando uma certa dispersão.

Os Hotéis ISO 14001 apresentaram o maior índice (75%) para a resposta “concordo totalmente” no quesito estímulo aos fornecedores para a adoção de uma política ambiental. A Accor Hotels e os Roteiros de Charme apresentaram 17% e 56%, respectivamente. A interpretação desses índices revela um alto nível de envolvimento pelos Hotéis ISO 14001 pela exigência das normas em relação ao comprometimento ambiental por parte dos fornecedores.

Sobre o treinamento regular dos funcionários com a questão ambiental para a resposta “concordo totalmente” houve a adesão de 100% dos Hotéis ISO 14001, 72% da Accor Hotels

e 63% dos Roteiros de Charme. Vale destacar os Roteiros de Charme que obtiveram 25% para a resposta “concordo em parte” e 13% para “discordo totalmente”.

Preservação de Áreas Verdes

A preservação de áreas verdes é um componente da gestão ambiental que nem sempre é levado em consideração por empresas de diversos segmentos quando adotam práticas ambientais. Segundo os dados da pesquisa, as áreas verdes internas são valorizadas por 100% dos hotéis da rede Roteiros de Charme; 76% da Accor Hotels e 75% dos Hotéis ISO 14001. Quanto aos Roteiros de Charme é natural que se cuide das áreas verdes internas, pois esses hotéis têm uma proposta de integração dos empreendimentos com a natureza. É curioso que um dos Hotéis ISO 14001 (25% da amostra) não valorize os espaços verdes na unidade já que se trata de hotéis, predominantemente, de lazer. Já a Accor Hotels, por ter a maioria de seus empreendimentos voltados para negócios, concentrados nas principais cidades brasileiras e, relativamente, com poucos espaços verdes, apresentou 21% para a resposta “concordo em parte” e 3% para “discordo em parte”.

Poluição Sonora e Atmosférica

Os grupos de hotéis pesquisados, ou seja, Accor Hotels, Roteiros de Charme e Hotéis ISO 14001, em sua maioria, respondeu “concordo totalmente” quando perguntados se o controle de ruído é um procedimento adotado, apresentando os índices de 52%, 75% e 75%, respectivamente.

A maioria dos respondentes da Accor Hotels (65%), quando perguntados sobre os resultados na geração de ruído, afirmou que não houve redução ou não sabia/não respondeu; e os Roteiros de Charme e Hotéis ISO 14001 apresentaram respostas nas diversas faixas de redução apresentadas, demonstrando que obtiveram redução em níveis variados.

A boa qualidade do ar é uma preocupação para 100% dos Hotéis ISO 14001, para 75% dos Roteiros de Charme e 69% da Accor Hotels, que responderam “concordo totalmente” para essa afirmativa. Os dois últimos hotéis apresentaram respostas também para “concordo em parte”, “indeciso” e “discordo em parte” (somente Accor Hotels).

Conseqüências Percebidas

Os empreendimentos hoteleiros estudados destacaram os resultados para as empresas que adotam uma postura positiva em relação ao meio ambiente. Os Hotéis ISO 14001 consideram como principais conseqüências: aumento de despesas (16%); aumento de trabalho (16%); imagem positiva perante aos clientes (16%); e redução de custos (16%).

O paradoxo apresentado pelos hotéis ISO 14001 que assinalam que ao mesmo tempo tiveram aumento de despesas e redução de custos, pode ser explicado pela Certificação ISO 14001. O empreendimento deve passar por inúmeras auditorias e adotar uma série de procedimentos, o que é oneroso e trabalhoso. Por outro lado, existe uma redução de custos pela diminuição nos níveis de consumo de água, energia elétrica, gás, entre outros.

Os Roteiros de Charme e a Accor Hotels destacam a imagem positiva perante aos clientes (20% cada), seguida por diferencial importante em relação à concorrência (16% e 13%, respectivamente) e redução de custos (11% e 13%, respectivamente). Esse resultado evidencia que o compromisso com o meio ambiente gera um ganho de imagem para o empreendimento, ao mesmo tempo em que o diferencia dos demais. Além disso, a redução de custos se torna uma conseqüência natural do uso racional dos recursos naturais.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A inserção da variável ambiental nos hotéis pertence ao terceiro nível no grau de conscientização ambiental descrito por Donaire (1995). Em outras palavras, essas empresas integram o controle ambiental na gestão administrativa, incorporando o meio ambiente na tomada de decisões estratégicas e elevando a proteção ao meio ambiente a um *status* de ameaças e oportunidades, em substituição às exigências legais. Barbieri (2004) classificaria o estágio dessas empresas de “Abordagem Estratégica”. Neste estágio as empresas preocupam-se com a competitividade; têm postura reativa e proativa; antecipam-se aos problemas; capturam oportunidades utilizando soluções de médio e longo prazos; utilizam tecnologias limpas; têm o envolvimento da alta administração; e mobilizam diversas áreas.

Valle (2000), Barbieri (2004), Callenbach et al. (1993), dentre outros afirmam que o envolvimento da alta administração é um ponto importante para a consolidação de práticas ambientais. Em todos os casos houve o envolvimento da alta administração que contribuiu para o bom desempenho ambiental dos empreendimentos hoteleiros estudados.

As motivações relacionadas pelas empresas estudadas para a adoção de um programa ambiental, de acordo com Layrargues (2000), foram: senso de responsabilidade ambiental e oportunidade de mercado. Além disso, as empresas mencionaram outros fatores como: imposição da matriz e posição de liderança no mercado, no caso da Accor Hotels; e conscientização da alta administração, compromisso com a educação ambiental e responsabilidade social, mencionado pelo Grande Hotel São Pedro.

No que tange aos benefícios, foram citados: minimização dos impactos na natureza; redução de gastos e produtividade; receita adicional pela venda do lixo (Accor Hotels); redução do volume de resíduos; melhoria de imagem institucional; conscientização dos colaboradores; e cumprimento da legislação. Um benefício da adoção de um programa ambiental, citado apenas pelo Grande Hotel São Pedro, e que diz respeito especificamente a empresas do setor de turismo, é a promoção do longo prazo do destino turístico, ação alinhada ao conceito de turismo sustentável.

Finalmente, as barreiras que normalmente são restritas às altas somas de investimento foram também apontadas por itens como: resistência dos funcionários e dos clientes em colaborar com as ações ambientais, dificuldade em encontrar parceiros e fornecedores (no caso de empreendimentos localizados longe dos grandes centros urbanos); e falta de fiscalização por parte do governo.

Cabe, ainda, destacar alguns pontos que podem ser revistos por todos os hotéis. O uso de água é avaliado pela grande maioria como racional e eficiente, no entanto, muitos hotéis revelaram não fazer uso de água da chuva ou utilizar sensores de infra-vermelho nas pias, o que, certamente, poderia evitar desperdícios. Da mesma forma, há oportunidades de melhoria na redução de consumo de energia elétrica, otimizando seu uso por meio do uso de fontes alternativas como biogás e energia solar ou eólica e uso de cartões-chave que controlam a energia elétrica nos hotéis que ainda não utilizam. Cabe analisar, ainda, que os Hotéis ISO 14001 aparecem com destaque quanto à adesão da maioria dos itens relacionados, fato este que pode refletir um controle mais rígido por parte das auditorias que são realizadas periodicamente.

No que diz respeito aos resíduos gerados pelos empreendimentos, o grande diferencial dos Hotéis ISO 14001 é o uso de empresa especializada em dar a destinação adequada para cada tipo de resíduo, inclusive o orgânico. Uma particularidade dos resíduos da Accor Hotels é que a grande maioria dos hotéis declarou que a coleta seletiva gera receita para o empreendimento.

O hóspede tem um papel importante a desempenhar quando um hotel adota práticas ambientais e, no caso dos empreendimentos estudados, verificou-se um envolvimento considerado alto para os Roteiros de Charme e para os Hotéis ISO 14001 e médio para a Accor Hotels.

A relação com os fornecedores é um item que merece especial atenção, pois ao se estabelecer uma política de compra que privilegia empresas ambientalmente responsáveis, cria-se um círculo virtuoso capaz de multiplicar essas iniciativas. No entanto, as empresas Accor Hotels e Associação dos Roteiros de Charme não incorporam a variável ambiental em seu departamento de compras. Por outro lado, os Hotéis ISO 14001, até por força das diretrizes da norma pela qual são certificados e pelas auditorias pelas quais passam, têm critérios e procedimentos na escolha de fornecedores.

Sobre o treinamento dos funcionários não há regularidade em relação à frequência em que são realizados por parte da Accor Hotels e da Associação dos Roteiros de Charme. Vale dizer, que esse é um assunto importante para as empresas que desejam adotar uma postura ambientalmente responsável, pois os funcionários lidam diretamente com os clientes e devem estar preparados para esclarecer qualquer dúvida e orientá-los.

No que diz respeito à preservação de áreas verdes, a Associação dos Roteiros de Charme teve um especial destaque, ao passo que os demais enquadraram-se em níveis considerados baixos. É importante dizer que os empreendimentos que fazem parte dessa associação possuem reconhecida valorização e preservação de seus espaços verdes.

Quanto à poluição sonora causada pelos empreendimentos, os Hotéis ISO 14001 e a Associação dos Roteiros de Charme deram elevada importância à sua minimização e a Accor Hotels, por sua vez, importância relativa. Isso pode ser explicado pelo fato da maioria dos hotéis Accor estar situado em grandes centros urbanos, onde o barulho faz parte do cenário desses municípios.

Por fim, os Hotéis ISO 14001 parecem estar mais envolvidos na redução da poluição do ar quando comparados aos demais hotéis desta pesquisa. Como a hotelaria pertence a um setor que não produz grande poluição atmosférica, parece não ser uma prioridade de Accor Hotels e Associação dos Roteiros de Charme.

Os progressos obtidos com relação à redução no consumo de água e energia, na geração de resíduos, no consumo de gás, no consumo de combustível, na geração de poluição do ar e de ruídos e na utilização de produtos químicos foram significativos, em todos os casos. Vale dizer que houve uma taxa expressiva de respondentes que ou não sabiam ou não responderam.

Comparando as ações e procedimentos ambientais adotados pelos hotéis estudados, pode-se afirmar que os hotéis que possuem certificação ISO 14001 têm desempenho diferenciado em relação aos demais na maioria dos itens, o que fica evidenciado pelos resultados alcançados e pela abrangência de suas práticas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo descrito três casos de implementação de um programa ambiental em hotéis, acredita-se ter sido atingido o objetivo deste trabalho, enunciado como compreender de que maneira os hotéis no Brasil estão inserindo a variável ambiental nos negócios e identificar as principais práticas adotadas por estes empreendimentos. A comparação dos casos por meio de pesquisas qualitativa e quantitativa, permitiu observar que os Hotéis ISO 14001 apresentaram resultados mais consistentes em diversas ações, por possuir um Sistema de Gestão Ambiental abrangente que exige constantes auditorias realizadas para verificação das práticas.

Apesar dos avanços registrados nos empreendimentos estudados, é importante ressaltar que há oportunidades de melhorias na implementação de estratégias ambientais no setor hoteleiro, mesmo em hotéis certificados e com política ambiental bem definida. O grande desafio está em como estimular a indústria hoteleira e o setor turístico como um todo a incorporar a variável ambiental em seu processo de tomada de decisão.

Ao final dessa pesquisa alguns temas foram levantados como sugestão para futuros estudos na área de gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: avaliação da percepção dos clientes em relação às práticas ambientais adotadas pelos hotéis; e um estudo de casos múltiplos nos hotéis certificados pela norma ISO 14001.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accor. Disponível em <<http://www.accor.com>>. Acesso em 10 jul.2005.
- Accor Hotels Brasil. Disponível em <<http://www.accorhotels.com.br>>. Acesso em 10 jul.2005.
- Archer, B.; Cooper, C. Os impactos positivos e negativos do turismo in: *Turismo Global*. William F. Theobald (org.), São Paulo: SENAC, 2001.
- Associação Dos Roteiros De Charme. Disponível em <<http://www.roteirosdecharme.com.br>>. Acesso em 10 jul.2005.
- Barbieri, J. C. *Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos*. São Paulo: 2004.
- Bohdanowicz, P. European Hoteliers' Environmental Attitudes. *Cornell and Restaurant Administration Quarterly*. V. 46, N. 2, May/2005.
- Butler, R. W. Tourism, environment and sustainable development. *Environmental Conservation*, London, 1991.
- Callenbach, E. et al. *Gerenciamento Ecológico, Eco-Management. Guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis*. São Paulo: Cultrix, 1993.
- Cooper, C. *Turismo: princípios e práticas*. 2. ed., Porto Alegre: Bookman, 2001.
- De Burgos, J. et al. Planning and Control of Environmental Performance in Hotels. *Journal of Sustainable Tourism*. V. 10, n. 3. Clevedon (UK): Channel View Publications, 2002.
- Donaire, D. *Gestão Ambiental na Empresa*. São Paulo: Atlas, 1995.
- Faulk, E. S. *A survey of environmental management by hotels and related tourism business*. Oikos PhD Summer Academy 2000. University of St. Gallen. September, 2000.
- Grande Hotel São Pedro. Disponível em <http://www1.sp.senac.br/hoteis/saopedro_index.htm>. Acesso em 25/04/2005.
- IHEI-International Hotels Environment Initiative. *Environmental Management for hotels- The industry guide to best practice*. Oxford:Butterworth-Heinemann.1994.
- Layargues, P. P. Sistemas de Gerenciamento Ambiental, Tecnologia Limpa e Consumidor Verde: a delicada relação empresa-meio ambiente no ecocapitalismo. *RAE - Revista de Administração de Empresas*. V.40, n.2, abr.jun./2000.
- Mastny, L. *Redirecting International Tourism* in: State of the World 2002. Worldwatch Institute, 2003.
- Organização Mundial Do Turismo (OMT). *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Roca, 2001.
- Polonsky, M.J. An Introduction to Green Marketing. *Electronic Green Journal*. Vol.1, issue 2, nov.1994.Disponível em <<http://egj.lib.uidaho.edu/egj02/polon01.html>>.Acesso 20 abr.2005.
- Revista Meio Ambiente Industrial. São Paulo: Tocalino, n. 55, maio/jun. 2005.
- Ruschmann, D. M. Impactos ambientais do turismo ecológico no Brasil. *Turismo em Análise*. V. 4, n.1, maio/1993. São Paulo: Aleph, 1993.
- Souza, M. T. Rumo à Prática Empresarial Sustentável. *Revista de Administração de Empresas (RAE)*. Jul./Ago. 1993.
- Valle, C. E. *Como se preparar para as normas ISO 14000: qualidade ambiental*. São Paulo: Pioneira, 2000.
- Yin, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.