



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES
DEPARTAMENTO DE HOTELARIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM HOTELARIA

JEFFERSON FUJARRA DE SOUZA JÚNIOR

**GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: O ESTUDO DE CASO DO ECCO
HOTEL EM JOÃO PESSOA – PB.**

JOÃO PESSOA

2018

JEFFERSON FUJARRA DE SOUZA JÚNIOR

**GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: O ESTUDO DE CASO DO ECCO
HOTEL EM JOÃO PESSOA – PB.**

Monografia de graduação apresentada ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Hotelaria.

Orientadora: Vivian Maitê Castro

JOÃO PESSOA

2018

Ficha catalográfica elaborada na Biblioteca Setorial do CCTA da Universidade Federal da Paraíba

S729g Souza Júnior, Jefferson Fugarra de.
Gestão ambiental na hotelaria: o estudo de caso do Ecco
Hotel em João Pessoa - PB / Jefferson Fugarra de Souza
Júnior. - João Pessoa, 2018.
63 f. : il. -

Orientadora: Vivian Maitê Castro
Monografia (Graduação) - UFPB/CCTA

1. Hotelaria. 2. Hotelaria – Gestão Ambiental. 3. Sistemas
de Gestão Ambiental – Hotelaria – João Pessoa - PB.
4. Sustentabilidade. I. Título.

UFPB/BS-CCTA

CDU: 640.41(043.2)

JEFFERSON FUJARRA DE SOUZA JÚNIOR

**GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: O ESTUDO DE CASO DO ECCO
HOTEL EM JOÃO PESSOA – PB.**

Monografia de graduação apresentada ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Hotelaria.

RESULTADO: _____ NOTA: _____

João Pessoa, _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª Ma. Vivian Maitê Castro
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Esdras Matheus Matias
Universidade Federal da Paraíba

Prof^ª Ma. Daniela Lucena Rodrigues
Universidade Federal da Paraíba

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me sustentado e me amparado durante meus anos de graduação. O Senhor me mostrou os melhores caminhos e manteve a promessa que me foi dada, sempre fiel.

Meus agradecimentos à Paraíba e ao povo paraibano, por me acolherem no estado a fim de aumentar meus conhecimentos de forma tão aconchegante e amorosa. Parte do meu coração hoje reside aqui e me sinto muito feliz por ter tido a oportunidade de abraçar essa nova cultura e ampliar minha visão do mundo.

À minha preciosa família, meu pai Jefferson Fugarra de Souza, por ser meu modelo de pessoa que quero me tornar e por todos os conhecimentos que me passou ao longo da vida, possibilitando minha formação. Minha mãe, Adma Cristina dos Santos Souza, por ser a melhor mãe do mundo e por me mandar amor independente de qualquer distância. Ao meu irmão, Vinicius de Luca Fugarra de Souza, por ser meu grande amigo. Agradeço também aos meus familiares que me ajudaram direta ou indiretamente durante esta caminhada.

Menção especial aos meus amigos Mariah Mendonça, Erick Araújo Silva e Verônica Mendes, por terem se tornado minha família e por toda ajuda e apoio que me deram durante esses anos, sou imensamente grato por ter vocês em minha vida. Agradeço também a todas as pessoas especiais que conheci morando em João Pessoa e aos grandes amigos que ganhei aqui.

Deixo meus singelos agradecimentos à minha orientadora, Professora Vivian Maitê Castro, pela excelente condução do trabalho, pelos puxões de orelha, por compartilhar seus conhecimentos e pelo forte empenho em me auxiliar na conclusão do curso.

Ademais, agradeço aos professores presentes em minha banca examinadora e à todos que tiveram participação para realização desta monografia.

RESUMO

O novo paradigma da sustentabilidade, e consequente responsabilidade socioambiental, surgido na década de 1990, provocou uma mudança de postura por parte dos gestores empresariais com relação ao uso dos recursos naturais. Neste contexto, a sustentabilidade surge como conceito capaz de trazer um equilíbrio entre os setores social, econômico e ambiental. No segmento turístico, este conceito tem forte influência no setor hoteleiro, responsável pela utilização de grande parte dos recursos naturais. Como forma de melhorar a gestão e diminuir o impacto causado ao meio ambiente, surgiram tecnologias e práticas sustentáveis que vêm sendo incorporadas aos processos das organizações. A presente pesquisa aborda os principais sistemas de gestão ambiental aplicados nos meios de hospedagem do Brasil, refletindo sobre sua aplicabilidade em um empreendimento hoteleiro da cidade de João pessoa-PB, elencado como estudo de caso para análise da gestão empresarial com foco em sustentabilidade.

Palavras-Chave: Sustentabilidade, Gestão Ambiental, Sistemas de Gestão ambiental na hotelaria.

ABSTRACT

The new paradigm of sustainability, and consequent socio-environmental responsibility, which emerged in the 1990s, provoked a change of attitude on the part of business managers regarding the use of natural resources. In this context, sustainability emerges as a concept capable of bringing a balance between the social, economic and environmental sectors. In the tourist segment, this concept has a strong influence in the hotel sector, responsible for the use of a large part of the natural resources. As a way to improve management and reduce the impact on the environment, sustainable technologies and practices have been incorporated into the processes of organizations. The present research deals with the main environmental management systems applied in the Brazilian hotels, reflecting on its applicability in a hotel development in the city of João Pessoa-PB, listed as a case study for the analysis of business management with a focus on sustainability.

Key words: Sustainability, Environmental Management, Environmental Management Systems in Hospitality.

LISTA DE SIGLAS

ABIH – Associação Brasileira de Indústria de Hotéis

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

CEBDS - Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável

EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo

IHEI – International Hotel and Environment Initiative

ISO - International Organization for Standardization

MTUR - Ministério do Turismo

OMT - Organização Mundial do Turismo

ONG - Organização Não Governamental

ONU - Organização das Nações Unidas

PBTUR- Empresa Paraibana de Turismo

PNT – Plano Nacional de Turismo

PNUMA - Programa das Unidas Unidas de Proteção ao Meio Ambiente

RBPL - Rede Brasileira de Produção Mais Limpa

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

TGR - Taxa de Gestão de Resíduos

TOI- Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development

UH - Unidade Habitacional

UNEP - Programa Ambiental Das Nações Unidas

WTTC – World Trade Tourism Council

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fachada do Ecco Hotel.....	34
Figura 2 – Exemplo de acomodação Ecco Hotel (Container Lateral)	34
Figura 3 – Aviso ecológico de energia	39
Figura 4 – Televisor de baixo consumo do Ecco Hotel.....	39
Figura 5 – Ar condicionado de baixo consumo do Ecco Hotel.....	40
Figura 6 – Descargas de duplo acionamento do Ecco hotel	41
Figura 7 – Tanque de armazenamento de água captada da chuva do Ecco Hotel.....	42
Figura 8 – Ponto de coleta seletiva do Ecco Hotel	44
Figura 9 – Ponto de coleta de resíduos da areia do mar Ecco hotel	45
Figura 10 – Placa de conscientização à proteção das tartarugas no Ecco hotel	47
Figura 11 – Horta do Ecco Hotel	48
Figura 12 – Decoração com material reciclado do Ecco Hotel	48
Figura 13 – Quadro presente no Ecco Hotel.....	49
Figura 14 – Esquema do ciclo gerencial misto P+L e Ecco Hotel	53

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos funcionários.....	33
Gráfico 2 – Formação acadêmica dos funcionários.....	36
Gráfico 3 – Participação em treinamento com temática ambiental.....	36

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resultados Gerais Ecco Hotel	33
Quadro 2 – Tabela de funcionários do Ecco Hotel.....	35
Quadro 3 – Principais tecnologias ambientais adotadas no Ecco Hotel.....	37
Quadro 4 – Práticas de gestão ambiental aplicadas no Ecco Hotel	43
Quadro 5 – Perguntas realizadas à gerência quanto gestão ambiental como fator competitivo	50
Quadro 6 – Perguntas direcionadas aos colaboradores quanto a importância das práticas de gestão ambiental	52

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. OBJETIVO GERAL.....	15
2.1 Objetivos Específicos	15
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	16
3.1 Pesquisa Bibliográfica	16
3.2 Estudo de Caso	17
3.3 Observação Sistemática	18
4. SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA	20
4.1 Desenvolvimento Sustentável.....	21
4.2 Turismo Sustentável	22
5. GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA	25
5.1 Sistemas de Gestão Ambiental	25
5.2 Sistemas de Gestão Ambiental Utilizados em Meios de Hospedagem no Brasil.....	26
5.3 Sistema de Gestão Ambiental produção Mais limpa P+L.....	27
5.4 Hóspedes da Natureza.....	28
5.5 Sistema de Gestão Ambiental Norma ISO NBR 14000	29
6. ESTUDO DE CASO: O ECCO HOTEL.....	30
6.1 O Grupo Village	31
6.2 O Ecco hotel	32
7. RESULTADOS DA PESQUISA	33
7.1 Parte I – Caracterização do Objeto de Estudo	33
7.2 Parte II – Avaliação da Gestão Ambiental como Fator Competitivo	50
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	61

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, o turismo tem se sobressaído entre os segmentos em crescimento da economia brasileira. Nos últimos anos, como destaca a Empresa Brasileira de Turismo – EMBRATUR (2016), o Brasil demonstra um crescimento gradual e satisfatório no ranking da Organização Mundial de Turismo – OMT, vindo a ser uma das principais escolhas como destino de viagem.

A contribuição total do turismo na economia nacional, segundo dados do Plano Nacional de Turismo – PNT (2016), foi de US\$ 152,2 bilhões, o equivalente a 8,5% do PIB. Estimula-se um crescimento de 3,3% até o ano de 2027, podendo chegar a uma contribuição total do setor na economia em 9,1% do PIB (equivalente à US\$ 212,1 bilhões), conforme afirma a *World Trade Tourism Council* – WTTC. Apesar de serem apresentadas projeções promissoras, se faz necessária uma união entre todos os envolvidos da cadeia turística, tendo como meta a certificação de que o país se encontra no patamar que realmente merece, oferecendo atrativos e recursos de primeira qualidade.

Considerando que o turismo no Brasil já se consolidou na economia nacional, muito ainda deve ser feito. Como realça o Código Mundial de Ética do Turismo, emitido pela OMT (1999, art. 2):

A motivação e a conduta dos turistas se caracterizam, cada vez mais intensamente, pelo crescimento da seletividade ao escolher o destino, da sensibilidade pelo meio ambiente e cultura locais e pela exigência de qualidade da experiência (OMT, 1999).

Através desta nova perspectiva, foram desenvolvidas iniciativas de trabalho conjunto com populações que lidam de forma direta com o turismo, uma vez que a atividade se torna parte do desenvolvimento socioambiental, e se faz necessário melhorar a qualidade de vida, seguindo as vertentes da sustentabilidade.

Dentre as subdivisões dos aspectos turísticos, o segmento ambiental vem apresentando destaque como um diferencial no atual mercado, que demonstra ser cada vez mais disputado. Assim, tanto as organizações quanto os destinos turísticos têm buscado ferramentas para ofertar serviços que enfatizam essa nova abordagem essencial.

Apresentando um considerável potencial de degradação, a atividade turística, quando exercida sem que antes ocorra um planejamento, ou visando somente ganhos econômicos, pode gerar impactos negativos ao meio ambiente. Deste modo, a gestão ambiental passa a ser empregada como ferramenta de controle do meio administrativo, buscando evitar e amenizar os possíveis danos gerados.

As portas do mercado e do lucro ficam cada vez mais estreitas para as empresas que desprezam as questões ambientais na tentativa de maximizar seus lucros e socializar o prejuízo. Atitudes e medidas para não poluir ou poluir menos se tornam condição fundamental para bons negócios e para sobrevivência da empresa no mercado (DORNAIRE 1996, p. 44).

Seguindo este direcionamento, organizações com ligação direta ao turismo têm buscado se adaptar e exercer as novas demandas de práticas ambientais em seus mais difundidos níveis, variando desde uma mudança no comportamento de suas funções até a busca pela implantação de um Sistema de Gestão Ambiental – SGA.

O objetivo principal estabelecido às empresas do setor turístico, que buscavam seu desenvolvimento sustentável no exercer de suas atividades, consistia no estabelecimento de sistemas e formas de gerir que integrassem todos os setores da organização. Desta forma, foi possível analisar a questão ambiental em setores específicos, como é o caso do setor de hospedagem. Impactos negativos importantes começam a se tornar perceptíveis, tais como o consumo de água, o depósito de lixo, bem como o desperdício de energia e água por parte dos hóspedes (PERTSCHI, 2006).

Como enfatiza a *Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development* (2003, p. 18).

Uma Política de Turismo Responsável deve estar no centro de qualquer ação ou decisão que uma empresa tome, para garantir que a sustentabilidade seja o foco da estratégia de negócios e das decisões da empresa. Desta forma, os clientes são capazes de perceber o turismo responsável como parte integrante de sua estadia, uma vez que não apresentar determinada política poderá ser interpretado como um fator negativo, levando clientes a fazer reservas com empresas que as exercem (TOI, 2018).

Tendo em vista este novo direcionamento na forma de gerir através de padrões ambientais, surgiram programas especiais focados em serem adaptados ao setor hoteleiro, sendo estes desenvolvidos por órgãos do segmento, como é o caso da Associação Brasileira de Indústria Hoteleira (ABIH) e do *International Hotel and Environment Initiative* (IHEI). O principal objetivo destes programas é buscar

desenvolver a competitividade no setor, trabalhando de forma a ser apresentada a responsabilidade socioambiental como fator competitivo.

O Estado da Paraíba tem demonstrado um grande crescimento no ramo da hotelaria. Segundo dados divulgados pela Empresa Paraibana de Turismo (PBTUR), em todo o estado foram registrados 341 meios de hospedagem, dentre estes, 100 estando localizados na capital João Pessoa. Com uma estimativa de aumento no número de investimentos todos os anos, a cidade apresenta um fluxo crescente de turistas, tendo, somente no ano de 2017, um registro total de 1.832.891 hóspedes em todo o estado (PBTUR, 2014).

Considerando que os empreendimentos do segmento de hotéis da capital são, de certa forma, recentes, medidas socioambientais vem sendo adotadas de forma gradual em seus projetos. Podemos citar atitudes básicas de conhecimento geral, mas que apresentam extrema importância em reduzir impactos em longo prazo, tais como a coleta seletiva de resíduos, a reutilização da água, o apoio à comunidade local, entre outros.

A discussão deste trabalho busca interligar conceitos acadêmicos das áreas de turismo, hotelaria, gestão ambiental e sustentabilidade, de forma a pontuar a conexão entre essas áreas de estudo. A pesquisa abrange definições sobre a sustentabilidade e seu desenvolvimento, em paralelo com o segmento turístico e hoteleiro, e sua aplicação como forma administrativa de gestão empresarial através de um estudo de caso em um empreendimento hoteleiro na cidade de João Pessoa- PB, o Ecco Hotel.

2. OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem como objetivo levantar os principais sistemas de gestão ambiental utilizados no cenário nacional, evidenciando, por meio de um estudo de caso a importância das principais tecnologias, ferramentas e práticas sustentáveis aplicadas em um empreendimento do setor hoteleiro na cidade de João Pessoa -PB, e avaliando sua efetividade, ecoeficiência e responsabilidade socioambiental.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Abordar a sustentabilidade e seu desenvolvimento, apontando tendências e cenários de absorção no segmento do turismo e da hotelaria;
- Pesquisar os sistemas de gestão ambiental influentes no Brasil, discorrendo sobre suas aplicabilidades no setor hoteleiro;
- Realizar, através do estudo de caso, um comparativo com os métodos estudados e os adotados na forma de gerir do Ecco Hotel;
- Avaliar as principais tecnologias, ferramentas e práticas sustentáveis aplicadas no referido empreendimento, apontando os pontos positivos da adoção de tais práticas, e evidenciando sua relevância no atual meio competitivo do segmento;
- Contribuir com a pesquisa acadêmica acerca da sustentabilidade na hotelaria, apontando possibilidades para o seu desenvolvimento na Paraíba.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A ciência tem por objetivo principal chegar à veracidade dos fatos. Neste sentido não se difere de outras formas de conhecimento. O que torna o conhecimento científico distinto dos demais é que este apresenta fatos concretos baseados em estudos, tornando-se uma fonte confiável (GIL, 2008).

Para que um conhecimento possa ser considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação. Em outras palavras, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento. Gil define o método de pesquisa científica como: “O conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento.” (2008, p. 8).

Sendo assim, a adoção de um ou outro método depende do objeto que se pretende pesquisar, dos recursos materiais disponíveis e do nível de abrangência do estudo. Neste trabalho, utilizamos a pesquisa bibliográfica, o estudo de caso e a observação sistemática como métodos elencados como apropriados para o foco do estudo.

3.1. Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa iniciou-se com uma revisão bibliográfica, a partir de livros, artigos científicos encontrados nos portal de periódicos Capes, bem como estudos acadêmicos que tratam do tema. A primeira parte do trabalho traz reflexões baseadas em referenciais teóricos encontrados nessas buscas, embora a gestão ambiental aplicada à hotelaria seja uma área relativamente nova, constando poucos autores que abordam o tema em publicações mais recentes.

Baseado no enfoque da pesquisa, que é abordar as principais técnicas e práticas de gestão ambiental utilizadas por meios de hospedagem no Brasil, descrevê-las e diferenciá-las, está estruturada a primeira parte do trabalho. Segundo Lakatos e Marconi a pesquisa bibliográfica “não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras” (2003, p. 44).

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir que o trabalho tenha um fundamento teórico confiável. Esta se torna indispensável nos

estudos históricos, uma vez que, se tratando de certos temas, não há outra maneira de conhecer os fatos passados senão com base em dados secundários (GIL, 2008).

O método científico utilizado para o desenvolvimento dos assuntos se deu de forma indutiva. Este vem a ser um processo mental, que tem por finalidade levar à conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que nas premissas que estes foram baseados. Através da análise de um caso em específico, é possível obter resultados condizentes com o embasamento teórico, levando a uma verdade para o problema abordado. Gil, ressalva “Nesse método, parte-se da observação de fatos ou fenômenos cujas causas se deseja conhecer. A seguir, procura-se compará-los com a finalidade de descobrir as relações existentes entre eles.” (2008, p. 15).

3.2 Estudo de Caso

A abordagem utilizada para realizar um comparativo com a veracidade de informações foi o estudo de caso, sendo este uma forma de pesquisa que abrange a coleta e a análise de dados. De acordo com Yin (2005, p. 32), “o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas”.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi baseado em questionários, sendo este uma ferramenta para coleta de informações focado em um grupo representativo ao objeto de estudo. Os questionários foram estruturados em dois tipos, com base comum e especificidades, de acordo com o público alvo, sendo um para a gerência do empreendimento hoteleiro e um para os funcionários do mesmo, totalizando 11 pessoas como amostra da pesquisa.

A utilização do mesmo consiste em traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas. As informações obtidas tendem a condizer com as que foram construídas durante o planejamento da pesquisa (GIL, 2008).

Por meio da aplicação dos questionários foi feita uma pesquisa quantitativa e qualitativa, com o objetivo de estipular as principais tecnologias e práticas sustentáveis utilizadas no local; averiguar a existência ou não de uma certificação ambiental no mesmo; avaliar a influência da gestão ambiental na escolha da estadia; e evidenciar a gestão ambiental como diferencial no meio competitivo do segmento hoteleiro.

A aplicação do questionário com a gerência do hotel, que consistia em apenas uma pessoa, foi acompanhada de um diálogo informal, obtendo-se mais informações a respeito dos questionamentos. Foram feitas anotações consideradas importantes, visando reunir material comparativo.

Com relação aos questionários aplicados com os funcionários, parte foi respondida diretamente pelos presentes e outra parte entregue para posterior preenchimento. De forma geral, estes demonstram conhecimento das práticas e tecnologias sustentáveis utilizadas no hotel, bem como são responsáveis pelo processo de utilização das mesmas.

3.3 Observação Sistemática

A observação é uma técnica de coleta de dados que utiliza os sentidos em determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar (LAKATOS E MARCONI, 2003).

A observação representa elemento fundamental para a pesquisa. Desde a formulação do problema, passando pela construção de hipóteses, coleta, análise e interpretação dos dados, a observação desempenha papel imprescindível no processo de pesquisa (GIL, 2008).

A fim de comprovar os fatos estudados, a técnica de observação utilizada durante a pesquisa se deu de forma sistemática. Gil defende que este tipo de análise é adequada para este propósito.

A observação sistemática é frequentemente utilizada em pesquisas que têm como objetivo a descrição precisa dos fenômenos ou o teste de hipóteses. Nas pesquisas deste tipo, o pesquisador sabe quais os aspectos da comunidade ou grupo que são significativos para alcançar os objetivos pretendidos. Por essa razão, elabora previamente um plano de observação (2008, p. 104).

Entretanto, o desenvolver do método de observação no ambiente de pesquisa se deu de forma não-participante. Sendo assim, o pesquisador tem contato com o ambiente de estudo, mas não se integra a ele, mantendo uma postura de observador (LARKATOS E MARCONI, 2003).

Desta forma, foi possível obter um conjunto de informações relevantes sobre o objeto de estudo da pesquisa, complementando assim, os outros métodos elencados.

4. SUSTENTABILIDADE E HOTELARIA

No segmento turístico, bem como em diversos setores do meio econômico, a maneira como é gerido o consumo de recursos naturais utilizados em seu desenvolvimento é de extrema importância para a continuidade dos mesmos, tendo em vista que, atualmente, aderir a práticas socioambientais e aplicá-las nos processos de produção e de gestão, se faz crucial para um empreendimento de sucesso.

Um programa a ser destacado foi criado pela Accor, uma das maiores redes hoteleiras do mundo. Intitulado *PLANET 21*, apresenta estratégias de gestão através de compromissos a serem seguidos visando o desenvolvimento sustentável, dentre estes:

Saúde: 68% dos hotéis utilizam de produtos com certificados ecológicos (produtos de limpeza e materiais de pintura e revestimento); 62% dos hotéis oferecem uma refeição equilibrada para seus hóspedes; 78% dos hotéis desenvolvem práticas de prevenção à doenças e melhor qualidade de vida para os funcionários.

Natureza: 93% dos hotéis fazem um monitoramento e análise mensal de seu consumo de água; 64% dos hotéis possuem um programa de reciclagem; 77% dos hotéis utilizam papel reciclado em suas impressões.

Carbono: 94% dos hotéis fazem uma análise mensal de seu consumo de energia; 90% dos hotéis utilizam lâmpadas de baixo consumo em suas instalações; 135 apresentam painéis de energia solar para aquecimento de água.

Inovação: 39% dos hotéis utilizam produtos *eco-friendly* em seus banheiros; 13% dos hotéis têm produtos ecológicos em seus leitos (roupa de cama, travesseiros, roupa de banho)

Desenvolvimento local: 51% dos hotéis compram e promovem produtos produzidos com alimentos regionais; 49% dos hotéis apresentam políticas de proteção à criança, tendo mais de 23 mil funcionários treinados para lidar com situação onde estas podem se encontrar em risco; 68% dos hotéis descartaram alimentos do mar de seus menus.

Emprego: 477 hotéis desenvolvem programas para ensinamento da língua nativa aos funcionários; 531 hotéis organizam formação para prevenção de riscos psicossociais (ACCOR, 2012).

Desta forma, é possível evidenciar que a adoção de práticas e tecnologias sustentáveis vem a ter caráter crucial como vantagem competitiva para redes hoteleiras visionárias. Dentro deste contexto, se faz perceptível a forte tendência dos mais variados produtos, setores e até destinos turísticos em buscar a sustentabilidade, que baseada inicialmente no foco ambiental, requer a participação de um dos maiores setores na cadeia de valor da atividade turística, a hotelaria ou o setor de hospedagem. (PERSTCHI, 2006).

4.1 Desenvolvimento Sustentável

O termo desenvolvimento sustentável ganhou grande evidência e passou a ser constantemente utilizado desde o início da década de 1960. O surgimento de uma crise ambiental evidente se tornou um tema alarmante a ser discutido, onde a população mundial pode tomar ciência de que, se a humanidade continuasse a se desenvolver e consumir os recursos naturais de forma desenfreada, estes se esgotariam em um futuro próximo.

Visando se posicionar e desenvolver soluções para o crescente fenômeno, a comissão de desenvolvimento ambiental da Organização das Nações Unidas, convocou no ano de 1972, a Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano, em Estocolmo, contando com a participação de 113 países. Este veio a ser considerado um marco histórico dentre a política internacional, podendo estabelecer uma direção para um novo gerenciamento ambiental. Como enfatiza Gonçalves (2004, p. 27): “Até hoje a Conferência de Estocolmo é considerada um momento decisivo para a evolução do pensamento ambientalista.”.

Na seguinte década, a médica Gro Harlem Brundtland, mestre em saúde pública e ex-primeira ministra da Noruega, foi convidada para estabelecer e presidir a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento. Esta importante conferência publicou o relatório chamado “Nosso Futuro Comum”, também conhecido como “Relatório Brundtland”, que apresenta o primeiro conceito de Desenvolvimento Sustentável aplicado ao turismo de conhecimento público:

A atividade que satisfaz as necessidades dos turistas e as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras, enquanto a integridade cultural, a integridade dos ambientes naturais e a diversidade biológica são mantidas para o futuro (BRUNDTLAND, 1987).

O referente conceito foi estabelecido baseando-se na importância que deve ser dada a atender às necessidades humanas atuais, tanto pelo aumento do potencial produtivo como pela garantia de oportunidades iguais para todos no futuro.

Outro evento a ser destacado por sua relevância foi a “Cúpula da Terra”, ou Eco-92 como ficou conhecida, realizada no Rio de Janeiro, em 1992. Neste evento, foram adotados diversos documentos de gestão ambiental, evidenciando a “Agenda 21”, um diagrama para a proteção do nosso planeta e seu desenvolvimento sustentável, através de um novo padrão racional de uso dos recursos naturais.

Com a finalidade de afastar o mundo do atual modelo insustentável de crescimento econômico, o programa foi desenvolvido detalhadamente para que os recursos ambientais no qual o crescimento e o desenvolvimento dependem, sejam protegidos e renovados. As áreas abordadas incluem: combater o desmatamento; a perda de solo e a desertificação; proteger a atmosfera; deter a destruição das populações de peixes; prevenir a poluição da água e do ar e promover uma gestão segura dos resíduos tóxicos (AGENDA 21, 1995).

Contudo, a “Agenda 21” se diferenciou por ter sido planejada globalmente, porém estipulando ações que consideraram os problemas específicos oriundos de cada país e que afetam o desenvolvimento sustentável. O programa voltado para o Brasil evidencia o foco da inclusão social, a preservação dos recursos naturais e ainda a importância de uma interligação rural e urbana (ONU, 2018)¹.

Após esta conferência, o termo Desenvolvimento Sustentável ganhou grande importância ao ser agregado nas políticas de gestão que buscam atender e cumprir os parâmetros socioambientais correspondentes aos estipulados. Neste mesmo período, também entraram em vigor as normas de gestão ambiental no setor empresarial, destacando-se como precursora a norma britânica BS7750 (*Specification for Environmental Management Systems*), que serviu de base para a elaboração da conhecida norma mundial ISO 14000 (GONÇALVES, 2004).

4.2 Turismo Sustentável

Incluso nesta constante mudança de pensamento mundial, o turismo demonstra ser um dos setores econômicos com um grande potencial de evoluir, se adaptando às novas propostas em busca da sustentabilidade. Este setor demonstra ser capaz de conciliar a utilização da natureza de forma equilibrada com a geração de capital, uma vez que se utilize de forma correta a gestão ambiental.

Sendo assim, se faz necessária uma nova visão dos gestores atuantes dentro deste segmento, buscando trabalhar em conjunto não somente com os poderes público e privado, mas de forma a incluir a população local, pensando e exercendo suas atividades cada vez mais inclusas dentro dos ideais de sustentabilidade.

¹ Acervo da Organização das Nações Unidas: História da Sustentabilidade.

Como ressalta o Guia de Turismo e Sustentabilidade, desenvolvido pelo Ministério do Turismo (2016, p. 8):

Empresas que praticam a sustentabilidade contribuem para o desenvolvimento da comunidade e o aumento da geração de renda ao contratar mão-de-obra local, adquirir produtos de fornecedores da região e elaborar ou participar de projetos sociais. Para desenvolver a atividade de forma sustentável, deve-se buscar a economia de recursos, desde que este esforço não implique em prejuízos à qualidade e segurança dos serviços, à produtividade da equipe e ao conforto do consumidor.

O desenvolvimento sustentável do turismo demonstra ser um processo contínuo de adaptação e execução, fazendo-se necessário um monitoramento dos possíveis impactos que este pode causar. Por meio de uma análise abrangente dos mesmos, é possível minimizá-los com a aplicação de ações preventivas ou corretivas, visando maximizar os benefícios para os atuantes do setor.

O iminente risco de deterioração dos recursos naturais demonstra ser uma preocupação constante, gerando o interesse em converter as práticas tradicionais dos setores empresariais em práticas sustentáveis. O turismo como atividade produtiva pode ser vastamente benéfico, mas também destrutivo se não for exercido adequadamente, uma vez que pode esgotar as riquezas naturais e culturais onde estiver inserido. (ONU, 2015)².

Para que o processo de inclusão de práticas socioambientais seja melhor inserido nas atividades econômicas, se faz necessária a participação direta do poder público. Este tem a responsabilidade de desenvolver políticas de gestão voltadas à preservação de seus recursos naturais, assim como apresentar soluções de gestão e inclusão social de sua região.

O Ministério do Turismo tem contribuído com bases conceituais, e desenvolvido cartilhas de boas práticas de gestão ambiental, concedendo um direcionamento correto de atuação para os empreendimentos do país. Em seu Plano Nacional de Regionalização do Turismo, divulgado em 2007, foi criada uma política sustentável voltada exclusivamente para o Brasil, apresentando uma política pública de sustentabilidade. Além disso, forneceu definições a respeito do Turismo Sustentável, tendo-o dividido em quatro princípios:

² Referência presente no Guia de Sustentabilidade no Turismo da Rede Alliance, grupo que faz parte da Organização das Nações Unidas em gestão do meio Ambiente.

Sustentabilidade ambiental: Assegura a compatibilidade do desenvolvimento com a manutenção dos processos ecológicos essenciais à diversidade dos recursos.

Sustentabilidade sociocultural: Assegura que o desenvolvimento aumente o controle das pessoas sobre suas vidas, preserve a cultura e os valores morais da população e fortaleça a identidade da comunidade. Tem por objetivo construir uma civilização mais igualitária, ou seja, com mais equidade na distribuição de renda e de bens, de modo a reduzir o abismo entre os padrões de vida dos ricos e dos pobres.

Sustentabilidade econômica: Assegura que o desenvolvimento seja economicamente eficaz, garanta a equidade na distribuição dos benefícios advindos desse desenvolvimento e gere os recursos de modo que possam suportar as necessidades das gerações futuras.

Sustentabilidade político-institucional: Assegura a solidez e continuidade das parcerias e compromissos estabelecidos entre os diversos agentes e agências governamentais dos três níveis de governo e nas três esferas de poder, além daqueles atores situados no âmbito da sociedade civil. (MTUR, 2017).

Considerando estas definições, é possível afirmar que o turismo é uma atividade que ao longo de seu desenvolvimento, vem incorporando e aplicando as políticas socioambientais exigidas para que a sustentabilidade esteja presente. Contudo, ainda demonstra ser um setor econômico com enorme potencial de causar danos ao meio ambiente se estas não forem bem geridas.

Dentre as diversas atividades e serviços do turismo, os meios de hospedagem representam um dos principais agentes econômicos do setor, gerando o maior capital do segmento, conseqüentemente também sendo responsável pelo maior consumo de recursos naturais.

Os impactos ambientais que podem ser causados pelo gerenciamento ambiental deficiente são muito variáveis. Esta ocorrência pode atingir amplas proporções em hotéis de grande porte ou mesmo em empreendimentos de tamanho reduzido situados em comunidades de pequeno porte. (NAIME, 2004).

Sendo assim, se faz cada vez mais importante um gerenciamento ambiental da rede hoteleira para a manutenção da qualidade de vida de uma sociedade, buscando o entendimento de que a sustentabilidade não vem a ser apenas uma nova demanda para o segmento, como também uma responsabilidade para com o meio ambiente.

5. GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA

A questão ambiental vem afetando de forma direta uma variedade de segmentos, dentre esses o de hospitalidade. Segundo as pesquisas de Ferreira *apud* Gonçalves (2004), o autor articula que, até 2002, a legislação nacional não exigia dos empreendimentos hoteleiros a implantação de qualquer tipo de Sistema de Gestão Ambiental.

Contudo, neste mesmo ano, foi criado um novo sistema de classificação hoteleira, através de uma parceria entre a EMBRATUR e a ABIH, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), introduzindo o conceito de responsabilidade e gestão ambiental como critério classificatório. Os hotéis passam a ter uma preocupação com o monitoramento contínuo de seus gastos de água e energia, da produção e disposição de resíduos e efluentes e da manutenção de políticas ecológicas, para que assim possam ser bem colocados na nova classificação (GONÇALVES, 2004).

Quanto à finalidade da nova proposta, O Ministério do Turismo (MTur) defende que:

A classificação é, reconhecidamente, um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado. Possibilita a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas (MTUR, 2012).

Desta forma, é possível afirmar que a nova certificação serviu de incentivo aos empreendimentos do segmento hoteleiro para uma mudança de postura quanto à legislação e cumprimento de leis ambientais. Foi também o início de uma nova visão sob o tema, concretizando no país o novo ideal de sustentabilidade como fator competitivo.

5.1 Sistemas de Gestão Ambiental

Após as importantes conferências ambientais realizadas na década de 1990, a maioria dos países demonstrou uma grande consolidação e avanço com relação à consciência ambiental global, percebendo-se que a qualidade de vida é mais importante que a produção desenfreada. O termo “qualidade ambiental” passou a ser constantemente utilizado no cotidiano dos empreendimentos. As empresas buscaram

desenvolver novas tarefas, como a racionalização da água, da energia e dos recursos, além de um maior empenho e estímulo à reutilização dos mesmos (GONÇALVES, 2004).

Neste mesmo contexto, o autor defende a ideia de que a introdução de novas abordagens ambientais, atreladas a uma complexa legislação sobre o direito ambiental e do consumidor, resultou em uma nova responsabilidade para com o meio ambiente por parte do setor corporativo. As preocupações com multas e autuações passaram, gradualmente, para um segundo plano, gerando um maior cuidado com a imagem empresarial.

Atualmente, o cenário altamente competitivo do mercado exige mudanças estratégicas por parte das organizações para atender às novas políticas socioambientais. Esta nova necessidade serviu como um fator para a criação de sistemas de gestão exclusivamente voltados para esta finalidade, fazendo com que surgissem os Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs), que de acordo com o item 3.5 da norma ISO 14001³ são definidos como:

A parte do sistema de gestão global que inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidade, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental (ISO, 2015).

As organizações têm buscado adquirir uma visão estratégica em relação ao meio ambiente através da implantação de um SGA, uma vez que esta é desenvolvida considerando as forças e as fraquezas competitivas do empreendimento em questão. Desta forma, é possível deixar de agir apenas em função dos riscos e passar a aproveitar as oportunidades.

5.2 Principais Sistemas de Gestão Ambiental aplicados em Meios de Hospedagem no Brasil

O hotel teve início na antiguidade, juntamente ao desenvolvimento do comércio entre as cidades. As rotas comerciais na Ásia, Europa e África, originaram núcleos urbanos e, conseqüentemente, o surgimento de hospedarias para servir os viajantes que

³ A norma ISO 14001 é uma resolução variante da norma ISO 14000.

por ali passavam. Na Idade Média, hospedar era uma virtude espiritual e moral. No Brasil, a atividade hoteleira começou a crescer no período colonial, com a chegada da corte real portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808, e a conseqüente expansão econômica do período (POPP et. al, 2007).

De acordo com o Artigo 23 da Lei do Turismo 11.771/2008, meio de hospedagem pode ser entendido por:

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

O aumento da demanda por meios de hospedagem passou a crescer após a inserção do turismo na Europa, no início do século XVIII, com a criação das estâncias balneárias e dos *spas*. Outro fator importante foi a expansão das ferrovias e o desenvolvimento dos barcos a vapor no século XIX, resultando no crescimento do número de viagens (GONÇALVES, 2004).

A respeito das primeiras redes hoteleiras, Gonçalves ressalta que: “Surgiram na metade do século XIX, quando grandes grupos empresariais passaram a assumir propriedade de muitos hotéis na Europa e nos EUA” (2004, p. 64).

Referindo-se ao segmento hoteleiro nacional e a questão ambiental, algumas entidades têm trabalhado na elaboração de programas de gestão ambiental dirigidos ao setor, com a finalidade de diminuir os custos operacionais por meio da utilização de processos e tecnologias que otimizem o uso dos recursos escassos. Podendo-se constatar como principais o Sistema de Gestão Ambiental Produção Mais Limpa P+L; O Sistema de Gestão Ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza” e o Sistema de Gestão Ambiental baseado na Norma ISO 14000.

5.3 Sistema de Gestão Ambiental Produção Mais Limpa P+L

Criada em 1996, e gerida pelo Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), a Rede Brasileira de Produção Mais Limpa (RBPL) promove o desenvolvimento sustentável e dissemina os conceitos de prevenção de geração de resíduos e gestão ambiental eficiente junto às organizações do Brasil.

O principal enfoque do sistema de gestão é o uso eficiente de recursos naturais, a redução das emissões, a otimização de processos e procedimentos e a redução de custos e despesas relacionadas ao meio ambiente. Trabalhando junto ao cliente na implementação contínua de estratégias preventivas de proteção ambiental aplicada a processos e procedimentos, produtos e serviços desenvolvendo soluções para aumentar o uso eficiente de recursos e energia, e auxiliando na implementação das medidas (CEBDS, 2015).

Esta abordagem ambiental surgiu quando o Programa das Nações Unidas Para o Meio Ambiente (PNUMA) criou o programa P+L (*Cleaner Production*), visando aplicar uma estratégia preventiva e integrada aos processos, produtos e serviços de uma organização. A proposta tem como princípios fundamentais:

Princípio da precaução: Torna o produtor responsável pelo produto, devendo este certificar que o uso ou processo de determinado material não irá causar danos ao meio ambiente.

Princípio da prevenção: Propõe a substituição de uma política de controle de poluição pela prevenção da geração de resíduos. Diminuindo os resíduos gerados destes ao serem produzidos, reduzindo-os em quantidade e favorecendo a reutilização dos mesmo.

Princípio da integração: A gestão deve incorporar a visão integrada da manufatura, incluindo fonte de materiais, sua escolha, extração e uso; Controlar o processo de produção, acabamento, embalagens e transporte; Descarte correto de resíduos ao final da vida útil (GONÇALVES, 2004, p. 89).

É importante evidenciar que o Processo de Produção Mais Limpa deve ser implantado tendo em vista as necessidades do empreendimento. O produtor deve integrar a política ambiental como princípio a seus funcionários, consumidores e a comunidade local. Este é um importante instrumento na busca pela certificação ISO 14000, pois ao implementá-lo bases tecnológicas e educacionais são criadas, sendo estas importantes para a obtenção de qualquer certificação ambiental. (GONÇALVES, 2004.)

5.4 Hóspedes da Natureza

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH é uma das entidades de classe mais antigas do turismo nacional. Desde seu surgimento, em 1936, sempre foi destaque nas atuações do setor. Tem como missão fortalecer as relações institucionais com os poderes públicos, tanto na esfera do poder executivo quanto no âmbito do poder

judiciário e do legislativo, garantindo a defesa dos interesses do setor. Além disso, tem investido na valorização da atividade econômica dos hoteleiros, promovendo a aproximação e a ampliação das oportunidades de negócios para todos seus associados.

Pioneira na inclusão do gerenciamento ambiental no dia a dia de seus negócios, a ABIH assumiu a responsabilidade de formatar os sistemas de gestão ambiental na hotelaria nacional, pois acredita que o segmento turístico é um dos principais agentes de impactos à natureza. Essa decisão foi tomada considerando novos parâmetros de políticas internacionais vigentes, como o Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP), o *World Travel Tourism Council* (WTTC) e o *International Hotel Environment Initiative* (IHEI), já descritos anteriormente.

O programa desenvolvido, intitulado “Hóspedes da Natureza”, proporciona ao hotel uma redução de até 30% no consumo de energia elétrica e 20% no consumo de água. O objetivo geral é desenvolver nos empresários hoteleiros a conscientização de investir em ações socioambientais, demonstrando que estas revertem o investimento em benefícios econômicos sociais e ambientais, tanto para o empreendimento quanto para a população local. O processo de desenvolvimento do projeto se da em três etapas:

Sensibilização e adesão: com o intuito de promover o interesse e a adesão do empresariado hoteleiro, bem como buscar o apoio da opinião pública.

Capacitação do empreendedor e seus colaboradores: Desenvolvendo um amplo programa de capacitação por meio de seminários, cursos e *workshops*, visando formar e qualificar os funcionários responsáveis pela implementação do programa.

Desenvolvimento de planos ambientais: É ofertada uma consultoria especializada para o diagnóstico da situação ambiental do local, elaborando um plano de investimentos e definição do cronograma de ações (GONÇALVES, 2004 p. 80).

O estabelecimento receberá um selo de comprometimento ambiental certificado, este podendo evoluir para uma nova certificação pública se o mesmo continuar a atender às exigências após a fase de implantação (GONÇALVES, 2004).

5.5 Sistema de Gestão Ambiental Norma ISO NBR 14000

A *International Organization for Standardization* (ISO) é uma federação mundial responsável pela criação de normas vigentes internacionais. Foi fundada em 1947 e atualmente, conta com 119 países membros, com sua sede localizada em Genebra,

Suíça. O propósito da ISO é desenvolver e promover normas e padrões mundiais que traduzam o consenso dos diferentes países do mundo de forma a facilitar o comércio internacional (ISO, 2012).

No Brasil, a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) é a representante legal da ISO. Desde 1950, a ABNT atua também na avaliação da conformidade e dispõe de programas para certificação de produtos, sistemas e rotulagem ambiental. Esta atividade está fundamentada em guias e princípios técnicos internacionalmente aceitos e alicerçada em uma estrutura técnica e de auditores multidisciplinares, garantindo credibilidade, ética e reconhecimento dos serviços prestados. Assim foi criada a Norma ABNT NBR ISO 14000:2004, que traz um mapeamento e direções para a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental – SGA.

A ISO 14000 permite a empresa demonstrar que tem uma preocupação com o ambiente. A sua implantação também proporciona economias para as empresas, através da redução do desperdício e do uso dos recursos naturais. Esta certificação tem ênfase no melhoramento contínuo, o que proporciona economias crescentes à medida que o sistema está em funcionamento.

Faz-se importante enfatizar que a ISO 14000 é uma norma de gestão ambiental, não de desempenho ambiental. Sendo assim, ela apresenta os elementos-chave que constroem um SGA sem definir, no entanto, como devem ser implantados. Cabe a cada organização adaptar os critérios exigidos para suas próprias necessidades particulares (GONÇALVES, 2004).

6. Estudo de Caso: o Ecco Hotel

Atualmente, existe uma carência de meios de hospedagem na cidade João Pessoa que investem e utilizam métodos de gestão ambiental. Contudo, com a nova perspectiva por parte do segmento turístico perante o crescimento da preocupação socioambiental, esta realidade tende a mudar. Hotéis que investem em sustentabilidade estão um passo à frente de outros empreendimentos quanto à visão de futuro.

Um exemplo que pode ser citado é o hotel escolhido para desenvolvimento da pesquisa, o Ecco Hotel, o qual apresenta uma ideia inovadora de política *eco-friendly*, desde sua estrutura. Pensado e construído respeitando legislações ambientais, sua forma

de funcionamento busca, através de suas acomodações e serviços, integrar o hóspede com o ambiente, fornecendo não só uma estadia com este enfoque ambiental, mas também procurando conscientizar o mesmo.

6.1 O Grupo Village

O casal José Couto de Oliveira Filho e Marly Domingos Couto tinham o sonho de contribuir com o desenvolvimento de sua cidade natal, criando assim o primeiro hotel da renomada rede na cidade de Garanhuns-PE, em 1989. Hoje a empresa conta com seis unidades nas principais cidades dos estados de Pernambuco e Paraíba, além de mais quatro empreendimentos em construção (VILLAGE, 2018).

Com valores fortes, foco total no cliente, valorização de sua cultura e excelência no serviço, os Hotéis Village estão posicionados como os melhores hotéis nas cidades onde atuam. Se consolidando como uma das principais redes hoteleiras regionais, gerando mais de 300 empregos diretos e cerca de 500 indiretos (VILLAGE, 2018).

A preocupação com o meio-ambiente e a comunidade onde estão inseridos é uma constante dos Hotéis Village, por isso o Programa de Responsabilidade Socioambiental⁴ é baseado em três alicerces: responsabilidade ambiental, contrato de jovens aprendizes e a realização de estágios universitários.

O programa de responsabilidade socioambiental desenvolve ações práticas e objetivas para minimizar o impacto ambiental em suas unidades hoteleiras, sendo este o foco principal. Coleta seletiva de lixo para reciclagem, otimizar o uso de energia solar, conscientização de funcionários e clientes para o uso racional da água e energia, são alguns pontos abordados nesse programa (VILLAGE, 2018).

A finalidade do programa jovem aprendiz é beneficiar estudantes a partir dos 14 anos, integrando-o ao mercado de trabalho e promovendo ações de capacitação prática destes jovens no ambiente de hotelaria.

Por fim, o programa estágio universitário tem como prioridade à seleção de jovens estudantes em graduação na área de turismo e/ou hotelaria, para vivenciar as práticas

⁴ O Programa de Responsabilidade Socioambiental é disponibilizado como referência da Rede Village.

hoteleiras, estabelecendo aprimoramento do conteúdo estudado e desenvolvimento de sua qualificação profissional.

A rede ainda enfatiza que valoriza a diversidade e busca garantir a igualdade de oportunidades em seus processos seletivos. O desempenho e o potencial são os parâmetros que asseguram o crescimento profissional do grupo.

6.2 O Ecco Hotel

Para apresentar uma novidade na indústria hoteleira do Nordeste, o grupo Village transformou a ideia de um hotel dentro de um contêiner em realidade no ano de 2015. Localizado na cidade de João Pessoa – PB, mais precisamente na orla do bairro Bessa, o Ecco Hotel se fundou como um diferencial nos meios de hospedagem até então presentes na cidade.

O hotel foi desenhado para oferecer uma acomodação flexível, de qualidade e ainda acessível. Um hotel com uma proposta inovadora, que proporciona uma verdadeira experiência de conexão e consciência ambiental. Incorporadas em sua criação, desde ideias de arquitetura com contêineres de navegação, ao reuso de materiais para desenvolver e manter um hotel de forma sustentável.

O presente hotel foi escolhido como local de pesquisa por ser recente no município. Atualmente, o segmento hoteleiro da capital paraibana apresenta poucos meios de hospedagem com total enfoque em uma política de gestão ambiental como diferencial de mercado. Os empreendimentos mais antigos e conhecidos por aderir a estas políticas, são constantemente usados com material de pesquisa.

A proposta do empreendimento se difere por ser um hotel considerado popular, característica dada a meios de hospedagem com baixas tarifas de estadia. Contudo, apresenta uma política de gestão ambiental diferenciada e autônoma, servindo de referência ao estudo comparativo.

7. RESULTADOS DA PESQUISA

Com base nos conhecimentos e dados adquiridos durante o desenvolvimento da pesquisa, e na aplicação dos questionários como ferramenta metodológica, foi realizada uma tabulação dos dados obtidos e posteriormente uma análise dos mesmos. Estes resultados trazem uma conclusão sobre as principais técnicas e práticas sustentáveis utilizadas no local de estudo, bem como outros questionamentos relevantes à problemática do trabalho.

7.1 Parte I – Caracterização do Objeto de Estudo

Para desencadear uma análise referente ao hotel abordado, foram levantados através dos questionários, informações gerais sobre o objeto de estudo, conforme o Quadro 1, com reflexões discorridas em seguida.

Quadro 1 – Resultados Gerais Ecco Hotel

Nome do Empreendimento:	Ecco Hotel LTDA
Local de origem do(s) proprietário(s)	Paraíba
Formação acadêmica da gestão	Arquitetura e Urbanismo
Tempo de empreendimento	2 anos e 5 meses
Pertence a uma rede hoteleira	Grupo Village
Número de funcionários	11
Número de UHs	38
Possui alguma certificação ambiental	NÃO
Tem interesse em adquirir uma certificação	SIM

Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

O nome que representa a franquia de hotéis Ecco Hotel foi desenvolvido visando atribuir o caráter ambiental, tornado clara sua proposta já ao primeiro contato com o cliente. Como mostra a figura 1, a fachada é amigável e com estacionamento próprio.

Figura 1 – Fachada do Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

O empreendimento atua na cidade há 2 anos e 5 meses. Segundo o setor de hospedagem do hotel, durante este período, a taxa de ocupação manteve-se em 100% (cem por cento) durante períodos de alta estação e eventos na cidade, decaindo para uma média de 30% (trinta por cento) a 40% (quarenta por cento) durante os períodos de baixa estação.

Ao todo são 38 (trinta e oito) Unidades Habitacionais (UHs), divididas em 5 classificações: bangalô lateral, bangalô vista mar, contêiner lateral, contêiner vista mar e contêiner compartilhado.

Figura 2 – Exemplo de acomodação Ecco Hotel - Container Lateral



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

Atualmente o hotel conta com 11 (onze) pessoas em sua equipe de colaboradores. O quadro 2 demonstra os funcionários e suas respectivas funções.

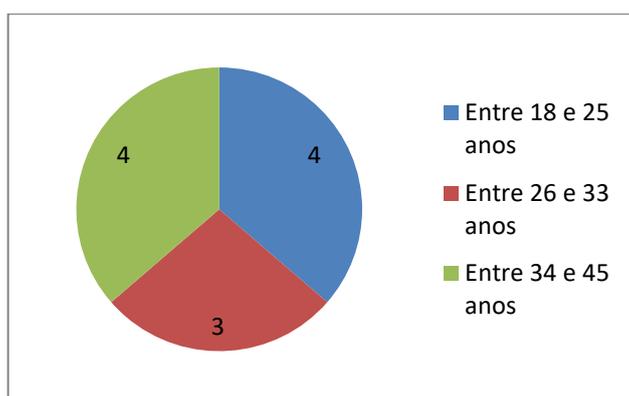
Quadro 2 – Quadro de funcionários do Ecco Hotel

Cargo Designado	Número de Funcionários
Gerência	1
Recepção	4
Serviços Gerais e Limpeza	1
Camareira	3
Cozinha	2
TOTAL	11

Fonte: Criação do autor, 2018.

Com relação aos dados socioeconômicos obtidos sobre os funcionários, pode-se constatar sua faixa etária, o grau de escolaridade e ainda, se vieram a participar de algum treinamento com a temática ambiental. Estes dados estão presentes nos gráficos à seguir.

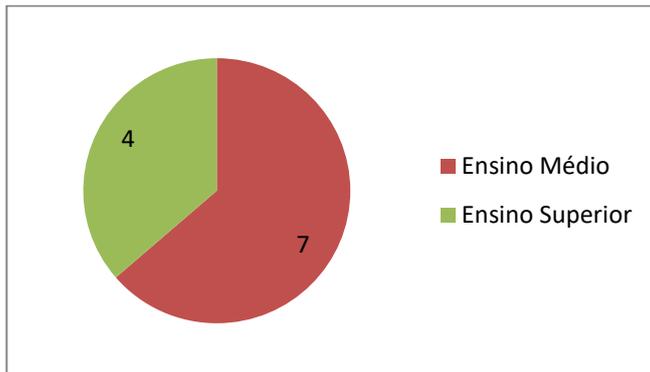
Gráfico 1 – Faixa etária dos funcionários



Fonte: Criação do autor, 2018.

Observa-se um equilíbrio entre a faixa etária dos colaboradores, que embora sejam poucos, representam o sentido da organização. Destaca-se que não encontramos colaboradores com idade superior a 45 anos, retirando esta faixa etária dos gráficos de resultados da pesquisa.

Gráfico 2 – Formação acadêmica dos funcionários

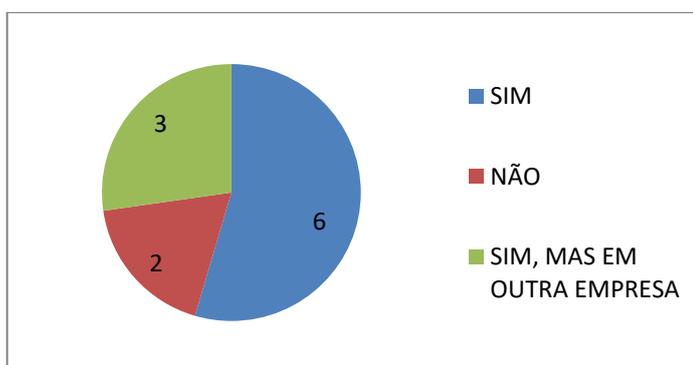


Fonte: Criação do autor, 2018.

Através destes dados, é possível dizer que o hotel mantém um padrão de contratação baseado em escolaridade, pois, inclusive, identificamos a ausência de colaboradores com apenas o ensino fundamental concluído. Dentre os que disseram ter ensino superior, se encontram a gerente e três recepcionistas, uma vez que estes estão diariamente relacionados com os procedimentos do hotel. Os demais funcionários ou possuem o ensino médio completo ou alguma formação técnica em administração ou turismo.

Quanto à participação do grupo de funcionários em treinamentos referentes a assuntos ambientais, o gráfico demonstra o resultado obtido.

Gráfico 3 – Participação em treinamento com temática ambiental



Fonte: Criação do autor, 2018.

Com relação ao treinamento, dois funcionários disseram que nunca realizaram treinamento ambiental, mas que obtiveram informações educativas ao se juntar ao hotel.

A gerente e outros dois funcionários já tiveram treinamento em outras empresas. Os demais funcionários, a maioria, obtiveram treinamento em temas ambientais por parte do grupo Village.

Com referência às práticas e tecnologias adotadas pelo hotel, constatou que este apresenta um modelo de gestão correspondente aos padrões ambientais estipulados pelo seu grupo pertencente, o grupo Village. Estipula-se então, um sistema de gestão ambiental autônomo. Estes são definidos como sistemas de gestão específicos, especialmente desenvolvidos por alguns hotéis ou redes visando o gerenciamento do consumo de água e energia, de reciclagem, ou abrangendo objetivos mais amplos (GONÇALVES, 2004).

É válido afirmar que estes sistemas de gestão têm uma base similar ao P+L. Apesar de serem utilizados com objetivos em comum, o que diferencia o sistema autônomo é que este já foi concretizado com a finalidade de atuar em um segmento específico, no caso o hoteleiro.

Quanto as principais tecnologias praticadas pelo Ecco Hotel, o quadro 3 detalha a presença ou ausência das mesmas. A inspiração para a escolha dos itens a serem avaliados se deu diante dos principais enfoques de melhoria na gestão ambiental abordados no Sistema de Gestão P+L e no Sistema de Gestão Ambiental Hóspedes da Natureza, previamente citados na pesquisa.

Quadro 3 – Principais tecnologias ambientais adotadas no Ecco Hotel

Tecnologias Pesquisadas	Tecnologias Ecco Hotel
Lâmpadas de baixo consumo	SIM
Sensores de Presença	NÃO
Televisores de baixo consumo	SIM
Ar condicionado de baixo consumo	SIM
Descargas de duplo acionamento	SIM
Aquecimento Solar	NÃO

Sistema de captação de água da chuva	SIM
Sistema de reutilização de água	SIM
Materiais de limpeza biodegradáveis	SIM
Composteira	NÃO
Minhocário	NÃO
Sistema de tratamento de esgoto sanitário ligado ao sistema da cidade	SIM
Sistema de tratamento de esgoto independente	NÃO
Empregos à comunidade	SIM

Fonte: Criação do autor, 2018

A. Lâmpadas de baixo consumo

O hotel dispõe de lâmpadas de baixo consumo em toda sua abrangência. Estas lâmpadas são muito utilizadas, pois proporcionam uma boa iluminação com pouca potência e baixo consumo energético, sendo as mais adequadas para locais com necessidades de longa iluminação. Têm uma elevada eficácia e um período de vida muito elevado (cerca de 12.000 horas), permitindo economizar energia até 85%, dependendo do modelo e da potência (ECOCASA, 2001).

B. Sensores de presença

O hotel não dispõe de desligamento automático das lâmpadas nos quartos. Todavia, disponibiliza informativos em todas as Unidades Habitacionais (UHs) alertando ao desperdício de energia.

Figura 3 – Aviso ecológico de energia



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

C. Televisores de baixo consumo

Os televisores disponíveis em todas as acomodações do hotel possuem o selo de certificação de baixo consumo. A etiqueta energética foi criada com o objetivo de informar o consumidor, no momento da compra, sobre determinadas características e desempenho dos eletrodomésticos, utilizando uma escala de classificação para identificar a eficiência energética dos mesmos. Para além do consumo de energia, apresenta informação sobre outras características dos equipamentos como, por exemplo, a água que consomem ou o ruído que produzem (ECOCASA, 2001).

Figura 4 – televisor de baixo consumo do Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

D. Ar condicionado de baixo consumo

Atualmente existem modelos que produzem tanto ar frio como ar quente, para além da função de desumidificar o ar ambiente. Como nem sempre fazem uma renovação do ar, ventilando-o apenas, a presença de um bom sistema de filtragem é essencial para que não se verifique uma deterioração da qualidade do ar. Estes equipamentos já possuem etiqueta de eficiência energética, de afixação obrigatória nos locais de venda, sendo a sua consulta fundamental para garantir uma compra mais eficiente.

Figura 5 – Ar condicionado de baixo consumo do Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

E. Descargas de duplo acionamento

Visando uma maior economia, os mecanismos tradicionais para caixa acoplada - sistema de funcionamento que vai dentro da caixa cerâmica de descarga - passaram por uma evolução que levou ao surgimento dos sistemas de acionamento duplo. Utilizando os sistemas duplos, evita-se o consumo do volume máximo da caixa, o que proporciona economia média de 35% da água utilizada nas descargas. (ECOCASA, 2001)

Todos os vasos sanitários presentes no hotel apresentaram descarga de duplo acionamento, conforme destaca a figura 6.

Figura 6 – Descargas de duplo acionamento do Ecco hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

F. Aquecimento Solar

Não consta nas instalações do hotel, painéis de captação de luz solar para conversão de energia. Ao questionarmos o motivo da não escolha dessa energia renovável, a gerencia do mesmo demonstrou interesse em uma implantação futura, porém sem precisar quando isso está previsto no planejamento do empreendimento.

G-H. Sistema de captação de água da chuva e reutilização

Cerca de 47% da água que utilizamos nas nossas habitações pode ser substituída por água não potável em atividades como a irrigação, a lavagem de pátios e descargas sanitárias, não sendo necessária a utilização de água potável. Os sistemas de reutilização de água permitem o regresso ao circuito doméstico das águas usadas, ao invés de utilizar a água potável da rede pública (ECOCASA, 2001)

Nesse sentido, uma forma comumente praticada no país, e em outros países, é a captação da água de chuva em tanques de armazenamento, para utilização em períodos de estiagem e usos comuns, conforme descrito acima. A figura 7 demonstra um tipo de captação instalado no Ecco Hotel.

Figura 7 – Tanque de armazenamento de água captada da chuva do Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018

A captação é feita através de um sistema distribuído por todo o hotel. A tubulação coleta não somente a água da chuva, mas também a água gerada pelos condicionadores de ar e chuveiros. A partir de um breve tratamento de decantação de resíduos e purificação, esta pronta pra ser reutilizada nas áreas comuns do local. É importante destacar que a tubulação presente não é visível aos hóspedes, tendo sua saída na área externa e posteriormente direcionada aos tanques de coleta.

I. Materiais de limpeza biodegradáveis

Os materiais de limpeza utilizados para uso geral do hotel demonstraram ser biodegradáveis. Parte da política do grupo Village exige que todos seus hotéis procurem por fornecedores locais certificados.

J-K. Composteira e minhocário

O hotel não apresenta nenhuma dessas tecnologias ambientais, que poderiam otimizar a decomposição de resíduos orgânicos, transformando-os em adubo para utilização na horta, presente nas dependências do hotel.

L-M. Sistema de tratamento de esgoto sanitário ligado ao sistema da cidade/independente

O hotel afirmou que seu sistema de tratamento de efluentes é ligado a rede de tratamento de esgoto do município. Por ser um meio empreendimento de pequeno porte, seria inviável ter um sistema de tratamento próprio.

N. Empregos às comunidades de bairros próximos

A política de contratação do hotel busca por funcionários especializados, no entanto, que residam nas proximidades. O Bessa é considerado um bairro de classe média e alta, com comunidades carentes nas adjacências do mesmo, situadas mais distantes à faixa de praia. O intuito de contratar colaboradores das proximidades é promover a redução da utilização de meios de transporte para o dia a dia de trabalho, reduzir custos de transporte público e aproximar a vizinhança do empreendimento.

Quanto às práticas de gestão ambiental adotadas pelo hotel, foi possível constatar que estão de acordo com o propósito a qual o meio de hospedagem foi criado. Estas práticas visam conscientizar os funcionários e os hóspedes quanto à utilização das mesmas. O quadro 4 reúne as principais práticas pesquisadas no referencial teórico, também sendo inspiradas por sua relevância nos sistemas de gestão ambiental abordados, em comparação com as encontradas no Ecco hotel, que foram todas as listadas.

Quadro 4 – Práticas de gestão ambiental aplicadas no Ecco Hotel

Práticas de Gestão Ambiental Pesquisadas	Práticas Adotadas no Ecco Hotel
Coleta seletiva de resíduos	SIM
Envio dos resíduos às empresas de reciclagem	SIM
Armazenamento e correta destinação ao óleo de cozinha	SIM
Apoio à ONGs ou projetos socioambientais	SIM
Busca por fornecedores locais	SIM

Horta	SIM
Obras de arte locais	SIM
Materiais reciclados na decoração	SIM
Trabalho educacional com funcionários	SIM

Fonte: Criação do autor, 2018

O. Coleta seletiva de resíduos

No dia a dia, lidamos com tantos materiais diferentes que quando chega a altura de encaminhá-los como resíduo, muitas vezes surgem dúvidas sobre qual o destino mais correto. Desde os tradicionais plásticos, metais, vidros e papel, passando pelas pilhas, rolhas de cortiça, lâmpadas fluorescentes compactas, entre outros, hoje podemos entregar para reciclagem quase todo o tipo de materiais não orgânicos.

Figura 8 – Ponto de coleta seletiva do Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

Os ecopontos de coleta de resíduos são divididos por cores que representam determinado tipo de material que pode ser descartado.

Vermelho - Plástico - A reciclagem do plástico para o fabrico de novos produtos permite poupar nas matérias-primas utilizadas, principalmente as não renováveis como o petróleo; reduzir o consumo de energia; transformar produtos de vida curta (embalagens) em produtos de vida longa (ECOCASA, 2001).

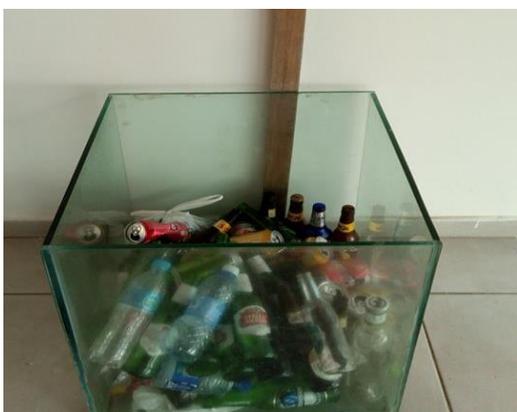
Azul - Papel - Em comparação com a produção de papel novo, o fabrico de uma tonelada de papel reciclado permite poupar entre 15 a 20 árvores; necessita entre 50 a 200 vezes menos água (o equivalente ao consumo diário de mil pessoas); consome 2 a 3 vezes menos energia; diminui em 75% as emissões atmosféricas, em 25% as descargas para o meio aquático e consome menos 45% de oxigênio durante o processo (ECOCASA, 2001).

Verde - Vidro - Produzir vidro reciclado ao invés de novo permite reduzir os custos indiretos, relacionados com a recolha e colocação em aterro ou incineração do “lixo”, havendo uma diminuição de 10% do volume total; reduzir a poluição atmosférica em cerca de 20%, uma vez que se utiliza menos combustível (ECOCASA, 2001).

Amarelo - Metal - A reciclagem de uma tonelada de aço permite poupar 1,5 toneladas de minerais de ferro; diminui em 70% o consumo energético; diminui em 40% o consumo de água (ECOCASA, 2001).

Além do ponto de coleta, o hotel desenvolve um projeto de coleta de resíduos da areia da praia onde está situado. Este incentivo é direcionado tanto aos funcionários, quanto aos hóspedes. Este ponto de coleta fica nas proximidades da piscina, esta que tem saída direta para a areia da praia.

Figura 9 – Ponto de coleta de resíduos da areia do mar do Ecco hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

P. Envio dos resíduos às empresas de reciclagem

Quer estejamos a falar de resíduos reciclados ou não, o seu tratamento tem custos associados. Existem taxas com vista à penalização pela não reciclagem de materiais recicláveis. A taxa de gestão de resíduos (TGR) tem por objetivo interiorizar nos produtores e consumidores, os custos ambientais associados à gestão de resíduos, variando o seu valor em função do tipo de gestão e destino final dado aos resíduos. (ECOCASA, 2001).

Através da reciclagem, o hotel consegue diminuir o capital destinado as referentes taxas, bem como encaminhar os resíduos para devido descartes.

Q. Armazenamento e correta destinação ao óleo de cozinha.

O hotel armazena o óleo utilizado nas preparações da cozinha. Entretanto, o consumo do mesmo é baixo, pois apenas é ofertado o café da manhã como refeição, com preparações que muitas vezes não utilizam o óleo vegetal. Ao armazenar quantidade suficiente, este é coletado por uma empresa especializada, dando correta destinação ao mesmo.

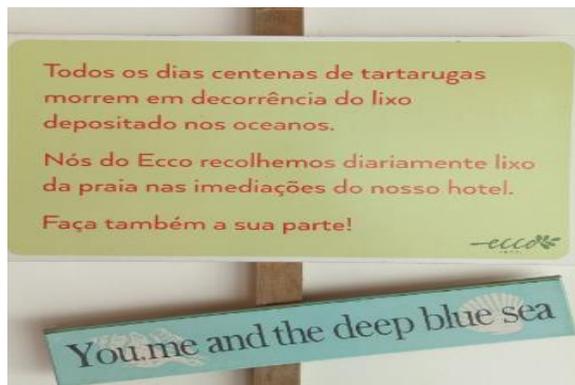
R. Apoio a projetos socioambientais

Em questão de responsabilidade social, o Ecco hotel contribui e apoia o projeto Tartarugas Urbanas, da ONG Associação Guajiru. Esta ONG foi criada por Valdi Silva Moreira e pelos biólogos Douglas Zeppelini Filho e Rita Mascarenhas em 2001 (REVISTA PLANETA, 2010).

O referente projeto, sem fins lucrativos, busca conscientizar a população local quanto à importante tarefa de preservar a vida marinha. Os voluntários encontram os ninhos de desova e os protegem, assegurando que as tartarugas recém-desovadas consigam chegar ao oceano.

Além do incentivo financeiro, o hotel participa de forma ativa do projeto. Distribui informações e agenda participação dos hóspedes no programa para acompanhamento de campo.

Figura 10 – Placa de conscientização à proteção das tartarugas no Ecco hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

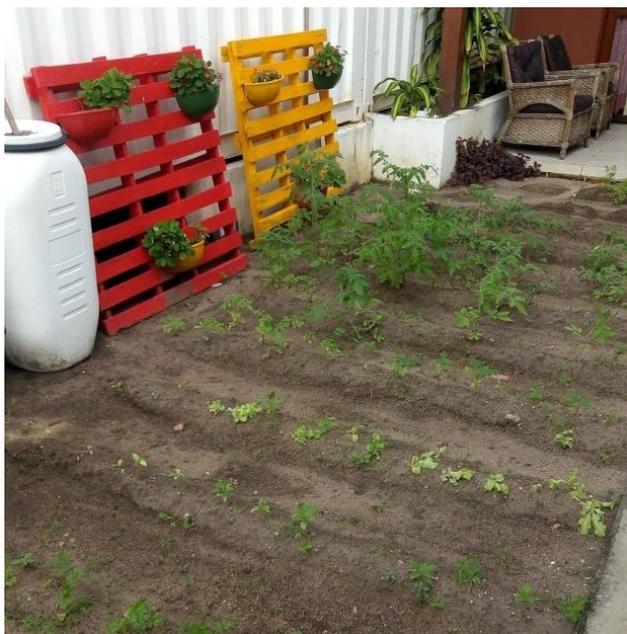
T. Busca por fornecedores locais

Quanto à busca por fornecedores locais, o hotel busca e compra produtos regionais. Estão presentes no cardápio do café da manhã e nos *amenities*. Contudo, não há uma investigação minuciosa sobre os fornecedores de tais alimentos comprados de terceiros, considerando que oferece-se poucas refeições no empreendimento. Percebeu-se uma intenção de manter a referência à produtos regionais no café da manhã, inclusive por se tratar da identidade do grupo Village, porém sem maiores critérios de escolha dos fornecedores destes. O mesmo se aplica aos *amenities* distribuídos gratuitamente aos hóspedes.

U. Horta

O hotel criou e mantém uma horta própria. O sistema de reutilização de água também é utilizado na irrigação e manutenção. O plantio é feito pelos funcionários e constitui-se basicamente de ervas aromáticas. Não há grande produção, apenas desperta a consciência da importância dos alimentos e do cultivo dos mesmos. Os produtos colhidos são utilizados nos preparos do café da manhã, como podem ser colhidos para o uso comum.

Figura 11 – Horta do Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

V. Materiais reciclados na decoração

Parte da decoração dos ambientes comuns do hotel dispõe de materiais reciclados na decoração, bem como insumos biodegradáveis como fibra de coco. Foram notadas estantes, cadeiras, estofados, molduras entre outros.

Figura 12 – Decoração com material reciclado do Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

W. Amostra de obra de arte de artistas locais

O hotel ainda utiliza em sua decoração obras de arte criadas por pintores locais. Incentivar a arte regional contribui no desenvolvimento do meio artístico local, promovendo a economia circular e a cadeia produtiva local. Ademais, percebeu-se a presença da identidade regional nas peças encontradas, conforme denota a figura 13.

Figura 13 – Quadro presente no Ecco Hotel



Fonte: Acervo pessoal do autor, 2018.

X. Realização de trabalho de educação ambiental com os funcionários.

Foi constatado que a política de gestão ambiental do hotel, muitas vezes serve como meio de educação ambiental com seus funcionários. Um treinamento é realizado apenas por demanda do grupo, com a finalidade de desenvolver o crescimento profissional de seus funcionários. Portanto, não há uma regularidade de treinamentos que abordem a temática ambiental com os colaboradores, visando a atualização e/ou melhoria das praticas adotadas pelo empreendimento.

7.2 Parte II – Avaliação da gestão ambiental como fator competitivo

A segunda parte do questionário teve por objetivo a finalidade de averiguar a gestão ambiental como fator competitivo no Ecco hotel. Para tanto, foi realizada uma entrevista informal com a gerência, vide a complementar as perguntas feitas no questionário, bem como utilizou-se a observação sistemática como parte do método.

Define-se entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação (GIL, 2008).

Nesse sentido, o quadro 5 sistematiza as perguntas realizadas à gerência, comentadas posteriormente a partir de suas respostas e da observação do autor.

Quadro 5 – Perguntas realizadas à gerência quanto a gestão ambiental como fator competitivo

Perguntas direcionadas à gerência
Quais os pontos positivos percebidos pela gerência acerca da adoção das práticas ambientais?
Quais as dificuldades encontradas em adotar essas práticas?
Como o (a) senhor(a) avalia a percepção dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis no Ecco Hotel?
O Hotel destaca as práticas sustentáveis em seu marketing e promoção?

Fonte: Criação do autor, 2018.

A gerente do hotel defende que a conscientização e respeito pelo meio ambiente por parte das pessoas são os principais pontos positivos gerados pela adoção das práticas ambientais. Considerando que o Ecco Hotel está caracterizado como um meio de hospedagem popular, a temática e política utilizada demonstram não ser apenas diferenciais em relação aos outros empreendimentos, com diárias de valores próximos,

mas visa também buscar a real mudança de pensamento do hóspede que optar pela estadia no mesmo.

Quanto às dificuldades encontradas em adotar as práticas no hotel, a gerência acredita que a falta de interesse por parte de outras pessoas seja determinante. Ainda complementou que desenvolver e manter as práticas são uma tarefa fácil, uma vez que seja entendida a importância de cuidar do meio ambiente por parte da população.

A gerência avaliou a percepção dos hóspedes pela adoção das práticas ambientais como média. Enfatizou que algo que pode ser vivenciado, geralmente é percebido, como o posto de coleta de resíduos, os avisos distribuídos pelo hotel, a horta.. Contudo, fatores determinantes na redução de impactos, como a troca de lâmpadas, duplo acionamento da descarga ou selo de baixo consumo nos televisores, geralmente são despercebidos pelos hóspedes.

Quanto a promoção do hotel em seu marketing, destacando as práticas sustentáveis, a mesma salientou que esta é a principal proposta do Ecco Hotel. A sua ideia de integração do hóspede com um meio sustentável é o que atrai o cliente, sendo um fator predominante de escolha.

É evidente o crescimento da população que busca proteger o meio ambiente. A gerência do Ecco Hotel defende que a conscientização sobre as causas negativas dos impactos ambientais são de extrema importância na mudança de pensamento do hóspede. É desta forma que o sistema de gestão autônomo utilizado busca se diferenciar, desenvolvendo as práticas ambientais de forma correta e demonstrando-as em seu ambiente aos hóspedes.

Para fins de complementaridade de informações, bem como comparação entre os discursos dos colaboradores e a gerência, algumas perguntas abertas também foram feitas com os funcionários do hotel, conforme demonstra o quadro 6.

Quadro 6 – Perguntas direcionadas aos colaboradores quanto a importância das práticas de gestão ambiental

Perguntas direcionadas aos funcionários
1. Como o(a) senhor(a) colabora diariamente para correta utilização das práticas ambientais do hotel?
2. Como o(a) senhor(a) avalia o crescimento da percepção por parte dos hóspedes com relação a práticas sustentáveis?
3. Em sua opinião, que fatores contribuem pra este crescimento?

Fonte: Criação do autor, 2018.

Com relação à colaboração dos funcionários para a utilização das práticas ambientais no Ecco Hotel, pode-se constatar que todos citaram que o correto desenvolver de suas tarefas, de acordo com a política do hotel, é a principal forma de contribuir com o mesmo. Como a equipe entende a importância das práticas adotadas, todos procuram mantê-las. Foi possível constatar que alguns dos funcionários também adotaram algumas dessas práticas em suas próprias residências, como ter uma horta própria, economizar no uso de água e energia.

Ao que diz respeito sobre como estes avaliaram o crescimento da percepção do hóspede sobre as práticas sustentáveis, 80% acredita que este crescimento seja médio e 20% acredita que seja alto. Quando questionados em relação ao motivo, foi avaliado que ainda falta, por parte dos hóspedes, a real consciência da redução dos impactos que essas práticas proporcionam. Os funcionários que responderam esta percepção sendo alta acreditam que o próprio fato da escolha de um hotel que adota uma gestão ambiental, já é motivo de uma percepção e responsabilidade ambiental elevada.

Quanto aos fatores que contribuem para este crescimento, pode-se constatar que a equipe acredita que seja pela própria mudança do cenário mundial. Parte acredita que as mudanças climáticas no planeta assustam as pessoas, conseqüentemente, um hotel que proporciona estadia e ainda protege o meio ambiente é um local ideal. Outros funcionários acreditam que as políticas de conscientização divulgadas pelos órgãos públicos podem ter mudado o pensamento da população ao longo do tempo.

É possível afirmar que a equipe de colaboradores do Ecco Hotel tem uma visão diferenciada quanto à sustentabilidade. Os relatos sobre a mudança do pensamento dos clientes tornam evidente a escolha do hotel como meio de hospedagem que contribui para o segmento. A constante tendência ao aumento da poluição ambiental, da geração de resíduos e dos problemas climáticos, faz com que o hotel seja um referencial como empreendimento *eco-friendly*.

Por fim, relacionando os resultados obtidos no estudo de caso com o embasamento teórico levantado durante a pesquisa, é possível estabelecer um parâmetro de direcionamento de gestão ambiental o qual o Ecco Hotel utiliza em seu desenvolver. O sistema autônomo criado pelo Grupo Village utiliza premissas já estabelecidas em normas de sustentabilidade como a ISO 14000, pondo-as em prática através do padrão utilizado em um Sistema de Gestão P+L.

Nesta Perspectiva, a figura 14 exemplifica essa atuação por parte do hotel estudado com o direcionamento de gestão do Sistema de Gestão P+L.

Figura 14 – Esquema do ciclo gerencial misto P+L e Ecco Hotel



Fonte: Criação do autor, adaptado do princípio de gestão do Sistema P+L, 2018.

Trata-se, portanto, da adaptação dos objetivos do grupo Village ao sistema de gestão do Ecco Hotel. Através do esquema de abordagem da P+L, é possível destacar os principais pontos de atuação onde se deve direcionar o enfoque de gestão, levando à melhoria contínua do empreendimento. O fato de ser um hotel de pequeno porte torna a

escolha de um sistema autônomo de gestão ambiental financeiramente mais viável, uma vez que se responde aos parâmetros exigidos sem precisar de altos investimentos a fim de adquirir uma certificação como a ISO 14000.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aumento da importância por parte dos hóspedes quanto ao atendimento de novos parâmetros é notório, cabendo ao segmento turístico e hoteleiro se adaptar à nova demanda exigida. No que diz respeito ao avanço mundial em prol dos benefícios socioambientais fica evidente a mudança de postura das organizações. Ainda que inicialmente isto se tenha dado pela mudança legislativa, o crescimento da visão ambiental como fator de desenvolvimento corporativo é evidente.

Diante dos resultados da pesquisa, foi possível estipular as técnicas e práticas de gestão ambiental utilizadas pelo Ecco Hotel, em João Pessoa. Através de todo referencial teórico obtido, foi possível distinguir o objeto de pesquisa perante os demais levantados como principais sistemas de gestão ambiental utilizados no cenário nacional.

O referente hotel é um exemplo prático de como a incorporação de uma política ambiental, pensada e desenvolvida antes mesmo da estruturação do meio de hospedagem, faz a diferença na execução dos processos. Muitas premissas de controle e descarte de resíduos podem ser adotadas em uma organização, cabendo ao empreendedor entendê-las e buscando adaptá-las em suas necessidades.

Com relação aos sistemas de gestão ambientais utilizados no país, o sistema autônomo desenvolvido pelo grupo Village, pode ser facilmente comparado a uma Produção Mais Limpa (P+L). Contudo, o que difere o grupo é incluir o hóspede no processo, fazendo com que este se sinta parte dos cuidados socioambientais desenvolvidos, assim como estipula uma mudança de visão ambiental no mesmo. O fato de o grupo optar por um sistema de gestão próprio, pode-se dar pelo alto custo de implementação de uma certificação, bem como tornar-se referência no segmento como um exemplo de gestão socioambiental. Suas práticas e tecnologias adotadas juntamente à gestão ambiental utilizada, demonstram resultados positivos em seu mantimento de mercado e em sua gestão financeira, mantendo os serviços prestados com qualidade e de forma econômica.

Em respeito às dificuldades encontradas no levantamento teórico, ressalta-se a amplitude de definições e abordagens referentes ao tema. As definições de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável são diversas, cabendo um roteiro de desenvolvimento ainda mais amplo. A pesquisa de campo foi de grande relevância para

desenvolvimento do trabalho, pois tornou possível construir uma análise detalhada do tema em questão, estudado na literatura, bem como trouxe novos conhecimentos e perspectivas sobre sustentabilidade na prática.

O Ecco Hotel, por sua vez, demonstrou-se bastante aberto a realização da mesma, permitindo o uso do espaço comum para o desenvolvimento da pesquisa, bem como acesso aos funcionários e suas instalações, além de também estar sempre pronto a contribuir com novas informações.

Por fim, espera-se que este trabalho ofereça contribuições relevantes ao meio acadêmico, desde o levantamento teórico sobre o tema da sustentabilidade em meios de hospedagem, evidenciando sua importância, bem como fornecendo subsídios atuais para futuras pesquisas acerca da gestão ambiental na hotelaria. . Com os resultados da pesquisa, podemos inclusive inculcar e esperar, que a mesma possa promover um maior interesse acadêmico acerca deste tema, além de uma maior adesão dos meios de hospedagem do estado, e em especial de João Pessoa, aos sistemas de gestão ambiental através do estudo de caso de um empreendimento local.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGENDA, 21. **Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento**, 1995. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/rio20/img/2012/01/agenda21.pdf>> Acesso em: 19 de abril de 2018.

ALLIANCE, Rainforest. **Guia de boas práticas para o turismo sustentável**, 2012. Disponível em: <<https://www.rainforest-alliance.org/business/sites/default/files/uploads/3/Guia-de-Boas-Praticas-para-o-Turismo-Sustentavel.pdf>> Acesso em: 19 de abril de 2018.

ABIH, Associação Brasileira da Indústria de Hoteis. **Quem Somos**, 2017. Disponível em: <abih.com.br> Acesso em: 29 de abril de 2018.

BRASIL, **Código de Ética Mundial do Turismo**, 2015. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/PREVIEW_MTUR_Codigo_de_Etica_Turismo_120_210mm_Portugues.pdf> Acesso em: 22 de abril de 2018.

BRASIL. **Guia do Turismo e Sustentabilidade**, 2016. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06_06_2016_mtur_gui_a_turismo_sustentabilidade.pdf> Acesso: 18 de abril de 2018.

BRASIL. **Lei do turismo**, 2011. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Sobre.action;jsessionid=1B52F803AC847ECBA54929842E9C913C>> Acesso em: 19 de abril de 2018.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil**. Turismo e Sustentabilidade. Brasília: MTur, 2009. Disponível em: <http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros_brasil/turismo_e_sustentabilidade.pdf> Acesso em: 24 de abril de 2018.

BRASIL, **Plano Nacional de Turismo**, Ano Base 2018-2022. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.html>>. Acesso em: 22 de abril 2018.

BRASIL, **Plano Nacional do Turismo**, 2015. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.html>> Acesso em: 22 de abril de 2018.

BRASIL. **Plano Nacional de Regionalização do Turismo**, 2012. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/images/programas_acoes_home/PROGRAMA_DE_REGIONALIZACAO_DO_TURISMO_-_DIRETRIZES.pdf> Acesso em: 18 de abril de 2018.

BRASIL, **Sistema Brasileiro de Classificação**, 2011. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Sobre.action;jsessionid=8777A3CFF4F596FF2B68DE993DFA343A>> Acesso em: 29 de abril de 2018.

BRUNDTLAND, Relatório. **“Nosso Futuro Comum”**, 1987. Disponível em: <<http://www.un.org/documents/ga/res/42/ares42-187.htm>> Acesso: 26 de abril de 2018.

CEBDS, Conselho empresarial Brasileiro para o desenvolvimento sustentável. **Quem Somos?**, 2018. Disponível em: <<http://cebds.org/quem-somos/>> Acesso em: 30 de abril de 2018.

DONAIRE, Denis. **A Internalização da Gestão Ambiental na Empresa**, 1996. Disponível em: <http://200.232.30.99/busca/artigo.asp?num_artigo=147> Acesso em: 22 de abril de 2018.

ECOCASA, **Site da Ecocasa**. Página Inicial, 2018. Disponível em: <<http://www.ecocasa.com.br/>> Acesso em: 23 de abril de 2018.

EMBRATUR, **Estatísticas Básicas do Turismo**, 2017. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>>. Acesso em: 20 de abril de 2018.

EMBRATUR, **Estatísticas Básicas de Turismo - MTUR**, Ano Base, 2015. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/estat%C3%ADsticas-e-indicadores/estat%C3%ADsticas-b%C3%AAsicas-de-turismo.html>>. Acesso em: 20 de abril 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Tencias de Pesquisa Social**, 2008. São Paulo, Ed. Atlas Sa. 2008.

GONÇALVES, Luiz Claudio. **Gestão em meios de hospedagem**. São Paulo: Editora Aleph, 2004.

ISO, 14001. **Norma Impressa**, 2012.

ISO. **Internacional Organization for Estandardization**, 2018. Disponível em: <<https://www.iso.org/home.html>> Acesso em: 01 de maio de 2018.

LACATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Ed. Atlas Sa. 2003.

NAIME, R. **Diagnóstico Ambiental e Sistema de Gestão Ambiental**. Vivale, 2005.

NAIME, R. **Situação da Gestão de Resíduos na Hotelaria**, 2009. Disponível em: <<http://sustenere.co/journals/index.php/nature/article/download/ESS1983-8344.2009.002.0001/44>> Acesso em: 18 de abril de 2018.

ONU, **Acervo da Onu sobre Meio Ambiente**, 2015. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/meio-ambiente/>> Acesso em: 26 de abril de 2018.

PBTUR, Empresa Paraibana de Turismo. **Número de Turistas Cresce em João Pessoa, Hotéis Esperam Alta no Carnaval**, 2018. Disponível em: <<https://www.portalt5.com.br/veraojampa/roteiros-culturais/2018/1/51508-numero-de-turistas-cresce-em-joao-pessoa-hotéis-esperam-alta-no-carnaval>> Acesso em: 22 de abril de 2018.

PLANET, 21. **Rede ACCOR**, 2012. Disponível em: <<https://www.slideshare.net/ecohospedagem/programa-desustentabilidadeplanet21daredeaccor>> Acesso em: 25 de abril de 2018.

PLANETA, Revista. **Tartarugas Urbanas**, 2010. Disponível em: <<https://www.revistaplaneta.com.br/tartarugas-urbanas/>> Acesso em: 20 de abril de 2018.

PERTSCHI, Ivan Karlo. **Gestão Ambiental na Hotelaria**: Um estudo da aplicação de indicadores ambientais, 2006. Disponível em: <https://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_4/arquivos_4_seminario/GT12-3.pdf> Acesso em: 24 de abril de 2018.

POPP, ET AL. **Hotelaria e Hospitalidade**, 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Hotelaria_e_Hospitalidade.pdf> Acesso em: 19 de abril de 2018.

TOI, **Tour Operatours Initiative For Sustainable Tourism Development**, 2018. Disponível em: <http://apps.unep.org/redirect.php?file=/publications/pmtdocuments/-Sustainable%20Tourism_%20The%20Tour%20Operator%27s%20Contribution-2003647.pdf> Acesso em: 24 de abril de 2018.

VILLAGE, Rede. **Programa de Sustentabilidade da Rede Village**, 2018. Disponível em: <<http://www.hoteisvillage.com.br/>> Acesso em: 01 de maio de 2018.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: Planejamento e Métodos. São Paulo, 2005.

ANEXOS

1. Questionário aplicado à gerencia do Ecco Hotel

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM
QUESTIONÁRIO DE PESQUISA (GERÊNCIA)

1. Nome do Empreendimento:

2. Local de origem do(s) Proprietário(s):

3. Formação acadêmica ou técnica do(s) proprietário(s):

4. Tempo do Empreendimento:

5. Pertence a alguma rede hoteleira? Se sim, Qual?

6. Numero de Funcionários: _____
7. O Hotel possui alguma certificação ambiental? Ex: ISO 14000 () SIM () NÃO
Qual? _____
8. Caso não possua, é de interesse da gerência adquirir alguma certificação? () SIM () NÃO
9. Quais destas tecnologias são adotadas no hotel?
 - A. Lâmpadas de baixo consumo ()
 - B. Sensores de presença para energia elétrica ()
 - C. Televisores de baixo consumo ()
 - D. Ar condicionado de baixo consumo ()
 - E. Descargas de duplo acionamento ()
 - F. Geração de energia elétrica por aquecimento solar ()
 - G. Sistema de captação de água da chuva ()
 - H. Sistema de reutilização de águas servidas/utilizadas ou de água da chuva
 - I. Materiais de limpeza biodegradáveis ()
 - J. Composteira ()
 - K. Minhocário
 - L. Sistema de tratamento de esgoto sanitário ligado ao sistema da cidade ()
 - M. Sistema de tratamento de esgoto sanitário independente do sistema da cidade ()
 - N. Empregos à comunidade de bairros próximos
10. Quais destas práticas são adotadas no hotel?
 - A. Coleta seletiva de resíduos ()
 - B. Envio dos resíduos às empresas de reciclagem ()
 - C. Armazenamento e correta destinação ao óleo de cozinha ()
 - D. Materiais reciclados na decoração ()
 - E. Amostra de obras de artes recicláveis de artistas ()
 - F. Apoio à ONGs ou projetos socioambientais ()

- G. Realização de trabalho de educação ambiental com funcionários ()
- H. Busca fornecedores locais ()
- I. Horta ()
- J. Outras:

11. Quais os pontos positivos percebidos pela gerencia acerca da adoção dessas práticas?

12. Quais dificuldades o (a) senhor(a) encontra em adotar algumas dessas práticas/tecnologias citadas?

13. Como o (a) senhor(a) avalia a percepção dos hospedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel?

NENHUMA () BAIXA () MÉDIA () ALTA ()

14. O Hotel destaca essas práticas sustentáveis em seu marketing e promoção?

SIM () NÃO () NÃO, MAS PRETENDE ()

OBRIGADO POR SUA PARTICIPAÇÃO!

Pesquisa para a realização do trabalho de conclusão do curso de hotelaria da UFPB.

Pesquisador: Jefferson Fajarra de Souza Junior

2. Questionário aplicado aos funcionários do Ecco Hotel

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM QUESTIONÁRIO DE PESQUISA (FUNCIONÁRIOS)

1. Nome do Empreendimento: _____

2. Faixa etária do Funcionário: entre 18 e 25 () entre 26 e 40 () entre 41 e 60 () mais de 61 ()

3. Tempo que trabalha no empreendimento: 0 e 3 anos () 4 a 7 anos () 8 a 10 anos ()
Mais: _____

4. Formação acadêmica: Ensino fundamental () Ensino médio () Ensino Superior ()

5. Já participou de algum treinamento que trabalhasse a temática ambiental?

SIM () NÃO () SIM, MAS EM OUTRA EMPRESA

6. Caso sua resposta tenha sido sim, relate um pouco sobre seu treinamento:

7. Quais destas tecnologias são adotadas no hotel?

A. Lâmpadas de baixo consumo ()

B. Sensores de presença ()

C. Televisores de baixo consumo ()

- D. Ar condicionado de baixo consumo ()
 - E. Descargas de duplo acionamento ()
 - F. Geração de energia elétrica por aquecimento solar ()
 - G. Sistema de captação de água da chuva ()
 - H. Sistema de reutilização de águas servidas/utilizadas ou de água da chuva
 - I. Materiais de limpeza biodegradáveis ()
 - J. Composteira ()
 - K. Minhocário ()
 - L. Sistema de tratamento de esgoto sanitário ligado ao sistema da cidade ()
 - M. Sistema de tratamento de esgoto sanitário independente do sistema da cidade ()
 - N. Empregos à comunidade de bairros próximos
8. Quais destas práticas são adotadas no hotel?
- A. Coleta seletiva de resíduos ()
 - B. Envio dos resíduos à empresas de reciclagem ()
 - C. Armazenamento e correta destinação ao óleo de cozinha ()
 - D. Materiais reciclados na decoração ()
 - E. Obras de arte de artistas locais ()
 - F. Apoio à ONGs ou projetos ambientais ()
 - G. Realização de trabalho de educação ambiental com funcionários ()
 - H. Busca fornecedores locais ()
 - I. Outras: _____
9. Como o (a) senhor(a) colabora diariamente para a correta utilização das praticas e tecnologias citadas?
- _____
- _____
- _____
10. Como o (a) senhor(a) avalia o crescimento da percepção por parte dos hóspedes com relação a praticas sustentáveis nos hotéis?
- NÃO HOUVE CRESCIMENTO () BAIXO () MÉDIO () ALTO ()
11. Em sua opinião, que fatores contribuíram para este crescimento?
- _____
- _____
- _____

OBRIGADO POR SUA PARTICIPAÇÃO!

Pesquisa para a realização do trabalho de conclusão do curso de hotelaria da UFPB.

Pesquisador: Jefferson Fajarra de Souza Junior