

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: ESTUDO MULTICASO NO SETOR HOTELEIRO DA CIDADE PORTAL DA AMAZÔNIA

Cleide Rodrigues¹, Alexandre de Freitas Carneiro², Jean Marcos da Silva³,
Eleonice de Fátima Dal Magro⁴

Resumo: O estudo tem o intuito de identificar as principais práticas de gestão e responsabilidade socioambiental voltadas para a promoção da sustentabilidade no setor hoteleiro da cidade de Vilhena/RO. Por meio de questionário, conjugado com entrevista informal e simples conversação, verificou-se que a prática ambiental identificada com maior número de respostas negativas está relacionada ao tratamento dos resíduos sólidos. Nenhum hotel possui conhecimento nem ações sobre logística reversa, somente dois adotam ações de educação ambiental e apenas um faz o reuso da água. A economia no consumo de energia destacou-se como sendo a prática socioambiental mais comum. Para os gerentes, há dificuldades a serem enfrentadas para implementar ações sustentáveis de gestão ambiental como a falta da mão de obra qualificada. Notou-se que as empresas estão em um estágio inicial em relação ao conhecimento da legislação e ao desenvolvimento de ações de economia dos recursos naturais.

Palavras-chave: Gestão ambiental. Setor hoteleiro. Sustentabilidade.

1 Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Rondônia.

2 Mestre e doutorando em Administração. Professor Adjunto do Departamento de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Rondônia.

3 Mestre em Administração. Assistente administrativo do Idaron. Pesquisador do Cedsa, Universidade Federal de Rondônia.

4 Doutora em Geociências e Meio Ambiente. Professora Adjunta do Departamento de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Rondônia.

MANAGEMENT AND SOCIOENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY: MULTICASE STUDY IN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN THE CITY OF VILHENA, RONDÔNIA (PORTAL OF THE AMAZONIA)

Abstract: The study aims at identifying the key practices of environmental management and of environmental responsibility related to the promotion of sustainability in the hospitality industry in the city of Vilhena, state of Rondônia, Brazil. Through a questionnaire, used alongside with informal interviews and simple conversations, it was found that the environmental practices identified with the largest number of negative responses are related to the management of solid waste. None of the hotels has knowledge or promotes actions related to reverse logistics and only two adopt environmental education practices and only one reuses water. Energy saving stood out as the most common environmental practice. For managers, there are difficulties to be faced to implement sustainable environmental management actions such as lack of skilled labor. It was noted that companies are at an early stage in relation to the knowledge of legislation and the development of economy of natural resources.

Keywords: Environmental management. Hospitality industry. Sustainability.

1 INTRODUÇÃO

Diante das preocupações relacionadas aos diversos tipos de danos causados ao meio ambiente, várias normas (ver Quadro 1) foram promulgadas pelos governos com o intuito de promover ações e a conscientização sobre a importância da preservação ambiental e do zelo às riquezas naturais. Com isso, o tema “Desenvolvimento sustentável” (DS) foi incluído no meio acadêmico, social e mundial a partir de 1987 com os trabalhos e relatórios da Comissão de Brundtland, e o relatório de Brundtland é o documento oficial mais aceito na comunidade científica, o *mainstream* da literatura (MUNCK, 2013).

Para Munck (2013), a maior parte das empresas, atualmente, vê a questão da sustentabilidade como custo e não enxerga nela vantagens claras. Aquele autor sintetiza que o DS deve ser considerado o modelo de desenvolvimento que promova a sustentabilidade. No setor hoteleiro, gastos e consumos de água e de energia estão são os mais relevantes, dada a característica do setor, e pesquisas tornam-se imperativas. Dada a importância deste tema, a presente pesquisa justifica-se por considerar a relevância do atendimento às ações de responsabilidade socioambiental de organizações desse ramo. Ainda, os programas e projetos ambientais desse setor empresarial precisam ser compartilhados entre gestores, funcionários e hóspedes, bem como com a sociedade, para a construção de uma conscientização e da responsabilidade socioambiental. Segundo, Virginio e Fernandes (2011), há um crescimento constante de empresas preocupadas com a questão socioambiental.

O que também reforça a justificativa desta pesquisa é que, segundo Oliveira (2003), em virtude do acelerado crescimento do estado de Rondônia e a partir do processo de colonização, geraram-se problemas ambientais, o que contribuiu para o desequilíbrio dos ecossistemas da região. Outro fato é o que o Estado está inserido no conceito de Amazônia Legal, o que leva uma responsabilidade ambiental acrescida aos estados nessa região. Nesse contexto e pelo fato de as questões ambientais serem uma preocupação global, o problema levantado nesta pesquisa é: quais são as principais práticas de gestão ambiental e

de responsabilidade socioambiental voltadas para a promoção da sustentabilidade no setor hoteleiro da cidade de Vilhena/RO?

Assim, o objetivo geral do estudo é identificar as principais práticas de gestão e responsabilidade socioambiental voltadas para a promoção da sustentabilidade no setor hoteleiro da cidade de Vilhena/RO. Especificamente, este estudo visa compreender a importância da gestão ambiental no setor hoteleiro local e do uso sustentável dos recursos naturais, além analisar os fatores externos e internos que motivaram o setor hoteleiro da cidade a promover práticas de gestão e de responsabilidade ambiental, caracterizando, desse modo, o perfil socioambiental desses hotéis.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão empresarial sustentável

O desenvolvimento sustentável, segundo Seiffert (2009), começou a ser projetado a partir do crescimento econômico, dando origem às normas da ISO 14000. O objetivo foi desenvolver nas empresas uma reflexão que as levassem a aderir a uma gestão socioambiental, despertando o interesse por fóruns, cuja abrangência internacional ganhou projeção no contexto nacional, envolvendo o gerenciamento estratégico e equilibrando as coordenações humanas e financeiras.

Em sentido político, a gestão ambiental caracteriza-se como sendo o conjunto de princípios consistentes relacionados à normatização ou à restrição ao uso, ao controle, à proteção e à conservação do meio ambiente. Diante da evolução da gestão ambiental, o governo assumiu uma postura restritiva em relação à legislação e passou a publicar uma série de regulamentações, a partir de 1980 (QUADRO 1), com o intuito de reduzir a poluição industrial, aprimorando as ações que visavam combater os problemas ambientais, que eram vistos e tratados de forma secundária pelo meio empresarial no Brasil (SEIFFERT, 2009).

Quadro 1 - Normatização sobre medidas e procedimentos socioambientais

LEIS	Principais Leis Brasileiras que estabelecem medidas Socioambientais
Lei 6.938/1981	Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências.
Lei 9.795/1999	Define a Educação Ambiental como um componente essencial e permanente da educação nacional, devendo estar presente em todos os níveis e modalidades do processo educativo.
Lei 12.305/2010	Instituiu a Política Nacional de Resíduos sólidos, inclusive alterando a Lei 9.605/1998 e dá outras providências.
Lei 10.257/2001	Estatuto da Cidade. Regulamenta os artigos 182 e 183 da CF/88. Um dos objetivos quanto à política urbana é a garantia do direito a cidades sustentáveis.
IN 01/2010	Regulamentou a utilização de critérios sustentáveis na aquisição de bens e contratação de obras e serviços.
Lei 9.605/1998	Trata dos crimes, é considerada um marco na proteção efetiva do meio ambiente.

LEIS	Principais Leis Brasileiras que estabelecem medidas Socioambientais
Lei 12.349/2010	Altera a o art. 3º da lei nº 8.666/1993 com a inclusão da Promoção do Desenvolvimento Nacional Sustentável como objetivo das licitações.
Lei 12.187/2009	Política Nacional de Mudanças Climáticas.
ISO 26.000/2010	Diretrizes sobre responsabilidade social.

Fonte: Adaptado de Luiz et al. (2013).

Para Simão et al. (2010), incorporar a característica “sustentável” ao desenvolvimento requer uma conjugação de esforços por parte dos setores público e privado. As políticas públicas são uma das ferramentas utilizadas para esse fim. As empresas elaboram políticas internas e que podem impactar no setor público. Os principais objetivos das políticas ambientais, de acordo com Dias (2011), que surgem desse contexto, são: retomar o crescimento, alterar a qualidade do desenvolvimento, manter um nível populacional sustentável e incluir o meio ambiente e a economia no processo de tomada de decisões.

Em relação a uma gestão ambiental no setor hoteleiro, segundo Amorim e Ramos (2003), no Brasil, existe uma política que pode ser entendida com ações pré-estabelecidas, a exemplo da qualificação dos servidores desse tipo de empresas. Assim, essa gestão está relacionada a empreender o desenvolvimento de projetos e a certificação de hotéis para a aplicabilidade das responsabilidades socioambientais.

A norma ISO 14001 (2004) do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) norteia uma organização para desenvolver habilidades políticas e metas ambientalmente sustentáveis, visando à preparação da empresa para uma adaptação às mudanças relacionadas à sustentabilidade dos recursos naturais e à implementação da qualidade ambiental. No Brasil, essa é a norma tomada como base para a concessão da certificação ambiental. Entretanto, é importante referir que somente o ato de implantação dessa norma por uma dada empresa não assegura resultados (SILVA; SILVA, 2010). Amato Neto (2015) afirma que o grande objetivo da ISO 14001 é conciliar a proteção ambiental com as necessidades socioeconômicas da população.

A norma NBR ISO 14001 (2004) não refere a abrangência relativa à forma e ao grau em que o SGA deve ser implementado. Dessa forma, as empresas possuem a liberdade de desenvolver soluções para obedecer às imposições da norma, que pode ser adotada por diversas instituições, independentemente do porte e do segmento em que atuem (OLIVEIRA; SERRA, 2010).

Implantar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) traz à hotelaria um novo olhar para com a qualidade do planeta e a promoção do desenvolvimento sustentável (BARRETO et al., 2014). Portanto, a iniciativa de implantação de um SGA no setor hoteleiro aponta para um horizonte de novos conceitos de desenvolvimento sustentável, promovendo a redução dos impactos ambientais (BARRETO et al., 2014). As diretrizes e as ações sustentáveis desenvolvidas aplicam-se a todas as empresas e instituições que prezam pela responsabilidade e pelo compromisso com o meio ambiente, sem exceção.

De acordo com Félix e Santos (2013), a gestão ambiental foi desenvolvida para alcançar a sustentabilidade ambiental, com a finalidade de estimular as empresas fornecedoras de

recursos e serviços ambientais a realizar suas atividades da melhor forma possível e, a partir disso, atingir um modelo de desenvolvimento sustentável eficiente.

A gestão ambiental, inserida no setor hoteleiro, que objetiva oferecer uma Produção mais Limpa (P+L), destaca-se pelo amplo avanço em relação à prevenção da poluição e da cautela em relação à destinação dos resíduos, ações fundamentais que têm sido implementadas desde 1980 pela Agência Ambiental dos Estados Unidos, determinando recomendações de práticas racionais de operação e de mudanças de produtos (SABBAGH, 2011).

Segundo Amato Neto (2015, p. 64), a ecogestão, também denominada de “gestão orientada para a sustentabilidade”, “abrange um novo olhar ambiental nas diversas funções: qualidade, *marketing*, contabilidade, gestão de pessoas e do conhecimento”. Amato Neto ainda sintetiza as principais práticas orientadas para o aprimoramento da ecoeficiência, tais como: reduzir a intensidade do uso de materiais, reduzir a intensidade de energia, reduzir a dispersão de substâncias tóxicas, fortalecer a reciclagem, maximizar o uso de materiais renováveis e estender a vida útil dos produtos.

Conforme afirma Sabbagh (2011), o conceito de P+L foi desenvolvido pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) com o objetivo de estabelecer ações preventivas, através da gestão ambiental, para uma produção de mínimo de impacto, dentro dos limites tecnológicos e econômicos. Não se trata apenas de prevenção à poluição, o programa inclui a ecoeficiência, a análise do ciclo de vida dos produtos e o pós-consumo. O termo “ecoefficiência” “significa integrar desempenho econômico e ecológico” e “expressa a competência da empresa em operar sem contaminar o meio ambiente e consumir recursos naturais conforme a capacidade de sustentação dos ecossistemas” (VELLANI; RIBEIRO, 2009, p. 27). Verifica-se a ecoeficiência, por exemplo, pelo consumo de energia e água e pela geração de resíduos.

Dias (2014, p. 128) aprofundou estudos sobre o termo “eco-inovação” e afirma que se trata de um conceito relativamente recente, que “[...] é utilizado para descrever produtos e processos que contribuam para o desenvolvimento sustentável. É a aplicação do conhecimento para a melhoria ecológica de processos e produtos”. Esse termo deve ser aplicado ao setor hoteleiro, que envolve processos e serviços.

Caon (2008) cita algumas medidas que devem compor um sistema de gestão ambiental no ramo hoteleiro, conforme esquematiza o Quadro 2.

Quadro 2 – Procedimentos de redução imediata de consumo dos recursos naturais

Medidas de resultado imediato	Redução do consumo de água
Uso de dispositivos para redução do consumo de água e de energia elétrica; Sistemas de compostagem de resíduos; Minimização da geração e coleta seletiva do lixo gerado.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação das áreas de maior consumo; - Monitoramento frequente; - Estímulo dos hóspedes para a reutilização de toalhas e roupas de cama; - Orientação dos hóspedes e dos empregados para a necessidade de economia de água; - Estímulo ao engajamento de departamentos, em especial a governança e a manutenção, em uma campanha ativa para manutenção das instalações sanitárias, torneiras e chuveiros; - Seleção de espécies de plantas nativas, resistentes à seca, para paisagismo e decoração.
Redução de consumo de energia	
<ul style="list-style-type: none"> - Estimativa da magnitude do uso de energia existente para determinar onde ocorre o consumo mais elevado de energia e onde se poderiam mais facilmente tomar medidas para melhorar a eficácia; - Monitoramento regular do consumo de energia, uma vez que o monitoramento diário ou semanal ajuda a identificar o consumo anormal e a medir a economia; - Estímulo dos hóspedes a seguir práticas que economizam energia, tais como: desligar luzes e ar-condicionado e reutilizar toalhas ou roupas de cama; - Treinamento de empregados para a identificação de práticas de economia de energia; - Monitoramento e manutenção de todo o equipamento regularmente; - Substituição de equipamentos mais antigos, ineficientes ou troca por tecnologia mais recente; - Uso de produtos cuja manutenção necessite menos energia, tais como lençóis e toalhas coloridos ou produtos de algodão com selo ecológico, que possam ser lavados e secos com temperaturas mais baixas; - Redução da quantidade de elevadores e escadas rolantes em funcionamento nos horários de menor demanda; - Utilização de fontes de energia renováveis, tais como biogás, energia eólica ou solar (quando viável). 	

Fonte: Elaborado a partir de Caon (2008).

Para Bezamat (2014), em matéria de capa de uma edição recente da Revista *Hotel News*, a eficiência energética é um desafio para a hotelaria e este autor refere-se ao Programa de Eficiência Energética, da Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA). O programa possui três pilares (BEZAMAT, 2014): eliminar desperdícios, pagar menos pela energia consumida e consumir menos energia. As medidas para atingir esta redução são (BEZAMAT, 2014): climatização eficiente, com a instalação de películas de controle solar e de sistemas de ar condicionado econômicos, a captação e utilização de águas pluviais e o aquecimento por energia solar.

Fica, assim, evidente a fundamental importância da gestão ambiental e aderência a essas práticas sustentáveis, para a indústria hoteleira prestar serviços ambientalmente responsáveis. Além disso, cumprirá um papel de conscientizar e hóspedes a fazerem uso racional de produtos e meios energéticos e eletroeletrônicos, estimulando a redução do impacto ambiental fora de suas paredes.

2.2 Responsabilidade socioambiental empresarial

O termo “responsabilidade social” tornou-se mais amplamente usado a partir do início dos anos 1970, mas o termo mais conhecido para as pessoas é “responsabilidade social empresarial” (INMETRO, 2010). A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é uma questão contemporânea tanto para as empresas quanto para os consumidores (HIEU, 2011), e outros termos usados com o mesmo significado são: Responsabilidade Corporativa, Cidadania Empresarial, Sustentabilidade Empresarial, Consciência Corporativa, Negócios Sustentáveis, Negócios Éticos e Negócios Sustentáveis (PARK; LEVY, 2014).

Uma organização responsável pelos impactos socioambientais resultantes de suas decisões e atividades cotidianas define-se por um comportamento ético e transparente, que contribui em vários aspectos para o desenvolvimento sustentável, para a saúde coletiva, para as expectativas dos *stakeholders* e para o bem-estar de todos, agindo em conformidade com a legislação e com as normas internacionais (INMETRO, 2010).

A atuação dos empreendedores no sentido de inserir a comunidade local no processo de desenvolvimento sustentável colabora para as ações que amenizam os impactos causados pelas empresas ao meio ambiente, reduzindo possíveis danos. Com esse objetivo, várias ferramentas de gestão foram criadas para dar suporte ao desenvolvimento de tais ações. Por essa razão, é oportuno abordar a temática contida na Norma Internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000/10.

A publicação desta norma ocorreu em 1º novembro de 2010, na cidade de Genebra, na Suíça e objetivo principal é fornecer as diretrizes que conduzam as práticas de responsabilidade socioambiental desenvolvidas pelas organizações. Observa-se que tais diretrizes são destinadas a todos os tipos de organizações, sem distinção, sejam elas empresas privadas, associações, empresas públicas ou mistas ou órgãos governamentais (ISO 26000, 2010, p. 813). Portanto, compreende-se que a norma estabelece um entendimento comum sobre as práticas de responsabilidade social. O objetivo desta norma é sempre o de orientar e direcionar as organizações quanto ao desenvolvimento sustentável.

Diante da importância de inserção de um novo modelo de gestão ambiental nas empresas, a ISO 26000/10 esclarece que:

A integração da responsabilidade social em toda a organização fornece orientações sobre como colocar a responsabilidade social em prática em uma organização. Isso inclui orientações relacionadas a: compreender, integrar, comunicar, melhorar a credibilidade da organização em relação à responsabilidade social, analisar o progresso, melhorar o desempenho e avaliar iniciativas voluntárias em responsabilidade social (ISO 26000, ABNT, 2010, p. 8).

Em relação ao uso sustentável dos recursos naturais, de acordo com a ISO 26000/10, compete à empresa, por meio de sua gestão e percepção, identificar e controlar as fontes de recursos utilizados em suas atividades, assim como também as novas fontes renováveis de energia, água e outros. Além disso, deve optar pelo uso de materiais recicláveis, reutilizar e gerenciar recursos hídricos visando a assegurar a todos os usuários o bem-estar, promovendo o consumo sustentável (INMETRO, 2010). A norma ISO 26000/10 é destinada à responsabilidade social de todos os setores organizacionais. As empresas hoteleiras devem

ter por base, em suas práticas de gestão, sete critérios: gestão organizacional, direitos humanos, práticas laborais, ambiente, práticas legais de operação, atendimento qualitativo aos seus clientes e consideração respeitosa pela comunidade e pelo seu desenvolvimento. Esses critérios têm por objetivo a introdução da promoção e da integração de programas de responsabilidade em suas ações internas cotidianas (INMETRO, 2010).

De acordo com as normas da ISO, o INMETRO (2010) deixa claro que a integralização da responsabilidade social nas decisões empresariais é importante, pois são evidenciadas possibilidades de beneficiar tanto a ascensão social da empresa, quanto a angariação de mais credibilidade em relação ao seu público.

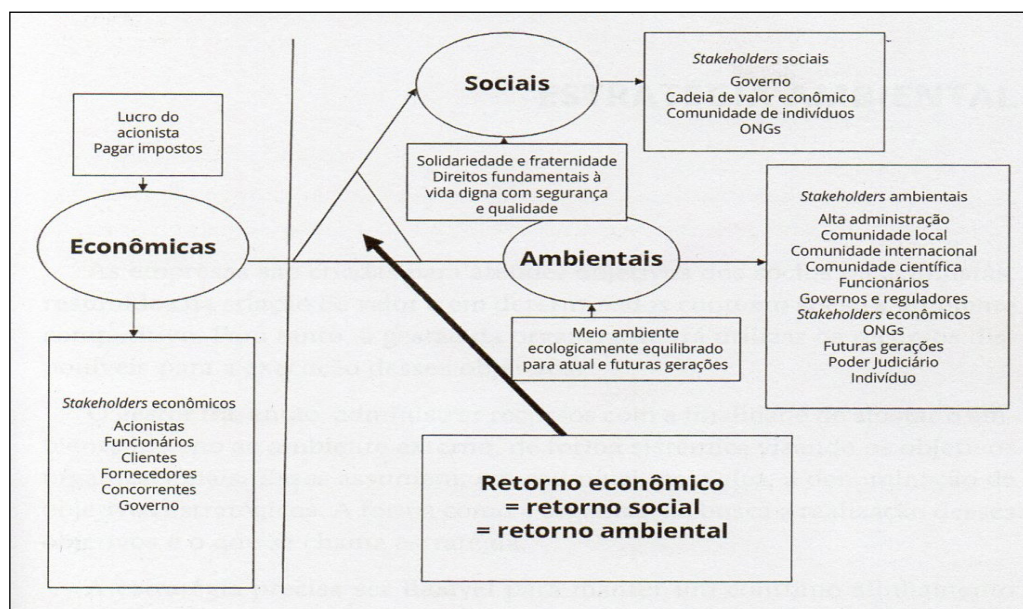
Há ainda a norma brasileira número 15401/06 referente a Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade - Requisitos (ABNT, 2006). Segundo Cavalcanti e Fernandes (2015), tal norma vem contribuindo para agregar valor ao setor das empresas hoteleiras por meio de atitudes sustentáveis.

Esta Norma (15401/06) especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos. (ABNT, 2006, p. 1).

As normas e certificações são importantes, mas, de acordo com Mintzberg (2015, p. 84), “o varejo verde não vai compensar a poluição gananciosa mais do que a responsabilidade social compensará toda a irresponsabilidade social corporativa que vemos à nossa volta”. No entanto, complementa esse autor, deve-se “[...] aplaudir as empresas que ‘se dão bem por fazer o bem’ como instalar turbinas eólicas ou promover uma alimentação saudável” (p. 85).

A Figura 1 evidencia, de forma esquematizada, a visão sistêmica da cadeia de valor ambiental, elaborada por meio de estratégias específicas com a finalidade de visão do lucro por meio do retorno do investimento em longo prazo envolvendo, também, a demanda de todos os *stakeholders*, tornando prioridade minimizar impactos socioambientais negativos que possam prejudicar esse processo de desenvolvimento.

Figura 1 - Visão sistêmica da cadeia ambiental



Fonte: Fenker et al. (2015, p. 57).

Corroborando a visão de Fenker et al. (2015), Dias (2011) e Munck (2013) referem que a ideia de sustentabilidade apresenta três dimensões ou pilares - a econômica, a social e a ambiental. Essas dimensões são conhecidas ainda como *triple bottom line*, idealizadas por John Elkington. Para Munck, a questão do meio ambiente envolve mais do que conformidades às normas governamentais ou iniciativas como a reciclagem. Sustentabilidade, para Azapagic (2003), é o atendimento conjunto de três aspectos: contribuição econômica, performance ambiental e responsabilidade social. A integração dessas dimensões, pilares ou aspectos é conhecida também como Responsabilidade Social Corporativa (RSC) ou Sustentabilidade Empresarial. A RSC pode ser visualizada, segundo Vellani (2011), como um conjunto de atitudes com sete dimensões: governança corporativa, relação com os colaboradores internos, relação com fornecedores, relação com os consumidores, relação com comunidades, sociedade e governo, relação com investidores e relação com o meio ambiente.

Essa visão sistêmica da cadeia ambiental permite servir como modelo para o setor hoteleiro, com a responsabilidade e o compromisso de desenvolver ações socioambientais. Anteriormente, conforme Fenker et al. (2015), o desempenho da empresa era medido exclusivamente pelo retorno econômico, que visava ao lucro financeiro sem preocupações com o meio ambiente. Diante dessa visão sistêmica, o cenário no setor da hotelaria deve focar o retorno econômico, social e ambiental, de modo integrado.

Importa citar ainda a Lei nº 12.305 de 2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e, conforme seu artigo 1.º, propõe “[...] diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis”. As empresas

hoteleiras também devem estar atentas para esta norma, com objetivos de oferecer serviços sustentáveis.

O setor hoteleiro deve elaborar políticas internas e aplicar, na prática da gestão, os conceitos da Lei nº 12.305/10 como: logística reversa, coleta seletiva, destinação ambientalmente adequada, gerenciamento de resíduos sólidos e reciclagem. Le Sann e Garabini (2008) discutiram a importância do gerenciamento dos resíduos sólidos de meios de hospedagem e recomendaram a integração de ações das gestões pública municipal e privada com as ações do setor hoteleiro, de modo a incorporar as normas à realidade socioeconômica e espacial local.

2.3 Estudos recentes sobre gestão ambiental hoteleira

Nos Quadros 3 e 4 apresentam-se estudos recentes realizados no que condiz à gestão socioambiental do setor hoteleiro. Tais estudos servem para verificar o que tem se discutido atualmente sobre o tema e auxiliar a análise dos resultados. Os estudos foram sintetizados quanto aos seus objetivos e principais resultados e/ou conclusões, padronizados dessa forma para facilitar análises. O Quadro 3 inicialmente apresenta os estudos nacionais.

Quadro 3 – Estudos nacionais recentes em gestão ambiental hoteleira

Autores	Objetivos	Principais conclusões
Andrade e Câmara (2012)	O objetivo deste estudo foi avaliar a Sustentabilidade Empresarial das empresas hoteleiras da Via Costeira da cidade de Natal, na percepção dos seus gestores, utilizando o Grid de Sustentabilidade Empresarial (GSE).	Como resultados, a pesquisa revelou que a maioria dos hotéis investigados são sustentáveis nas três dimensões. Concluiu-se que, com a aplicação do GSE, não só foi possível identificar a Sustentabilidade Empresarial dos hotéis, bem como também suas deficiências e qualidades.
Felix e Santos (2013)	Verificar os principais impactos ambientais gerados pelos hotéis investigados, bem como, traçar o perfil socioambiental dos mesmos, no que diz respeito ao uso dos recursos naturais e a sustentabilidade.	Verificou-se que o setor hoteleiro do município de João Pessoa carece de práticas de gestão ambiental que possibilitem o uso sustentável dos diversos recursos naturais.
Siqueira, Costa e Carvalho (2013)	O estudo teve como objetivo investigar se a visão de atores organizacionais é influenciada pela variável “porte” e pelo nível organizacional.	Verificou-se que as ações de responsabilidade ambiental são mais praticadas pelos hotéis do que as ações sociais e os hotéis de grande porte praticam ações de RSE mais do que os de pequeno porte.
Silva et al. (2013)	A pesquisa objetivou verificar o gerenciamento ambiental nos hotéis do Município de Boa Vista/RR.	Mediante tratamento estatístico e análise dos resultados, observou-se, na maioria dos hotéis, que não há uma preocupação por parte dos gestores e funcionários no que diz respeito à gestão ambiental. A falta de qualificação dos recursos humanos acerca da educação ambiental e a gestão de resíduos sólidos gerados em hotéis apontam para a carência de informações.

Autores	Objetivos	Principais conclusões
Bernardelli Junior et al. (2014)	O objetivo principal foi identificar, por meio de pesquisa bibliográfica e das iniciativas de mercado, se os operadores hoteleiros brasileiros vêm adotando práticas de gestão ambiental em seus negócios, bem como sistemas de gestão ambiental certificáveis.	Conclui-se que, nos empreendimentos hoteleiros brasileiros, há pouca adesão a programas de Gestão Ambiental e entre seus gestores poucos têm a questão ambiental como oportunidade de mercado ou como um elemento obrigatório nas agendas administrativa e operacional, na promoção da longevidade e no sucesso da organização.
Barreto et al. (2014)	Este estudo buscou examinar a percepção dos gestores e colaboradores acerca das características do sistema de gestão ambiental (SGA), a partir da norma ISO 14001, em um empreendimento hoteleiro do Nordeste do Brasil, por meio de um estudo de caso com abordagem quantitativa.	Percebe-se que gestores e colaboradores visualizam o SGA sob as categorias ambiental e mercadológica e que, embora executem os pressupostos descritos na normativa do hotel, muitos não conseguem visualizar os significados desses pressupostos. Implantar a norma ISO 14001 requer planejamento contínuo acerca das estratégias cotidianas para o envolvimento de todos os membros de uma organização.
Sperb e Telles (2014)	O objetivo do estudo foi o de analisar a gestão dos resíduos sólidos realizada pelos meios de hospedagem e pelo setor público e verificar a opinião dos empreendedores privados sobre o tratamento dado a esses resíduos.	Muitas das ações de tratamento e destinação dos resíduos sólidos acontecem por iniciativa dos proprietários. Por parte do setor público, foi verificada ausência de estruturas físicas adequadas para a gestão dos resíduos sólidos.
Sereno et al. (2015)	O artigo contextualizou as atividades relacionadas ao “turismo sustentável”, tendo como foco as definições da literatura acerca da Indústria Hoteleira e do Desenvolvimento Sustentável relacionadas ao aspecto ambiental.	Foi possível notar um aumento recente das publicações sobre o tema e identificar que a utilização de sistema de gestão ambiental, em atividade hoteleira, colabora para a eficácia da gestão e atua como fator de fomento da competitividade.
Lamas (2015)	O estudo analisou as etapas do Projeto Lixo Mínimo do Hotel Bühler, Visconde de Mauá-RJ, e verificou a viabilidade de sua aplicação em outros empreendimentos hoteleiros.	Os resultados demonstraram que ações simples, organizadas e eficientes podem ser desenvolvidas pelos empreendimentos hoteleiros.
Peruchinn (2015)	O objetivo foi identificar os principais fatores que determinam a geração dos resíduos em um hotel voltado para o turismo de negócios localizado no sul do Brasil.	Os resultados permitiram verificar que a categoria de resíduos gerados em maior quantidade é a matéria orgânica putrescível e que uma grande parcela da totalidade de resíduos gerados pode ser destinada para a reciclagem.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Pela literatura nacional pesquisada percebe-se que há mais necessidade de se avançar nas práticas de gestão ambiental no setor hoteleiro e as ações são realizadas mais em hotéis de grande porte.

No Quadro 4 apresentam-se os estudos internacionais.

Quadro 4 – Estudos internacionais recentes em gestão ambiental hoteleira

Autores	Objetivos	Principais conclusões
Berezan et al. (2013)	Identificar como as práticas hoteleiras impactam a satisfação e o retorno de hóspedes de diferentes nacionalidades.	Práticas verdes em geral têm uma relação positiva sobre os níveis de satisfação dos hóspedes e as intenções de retorno mexicanos, americanos e outras nacionalidades.
Peiró-Signes et al. (2014)	Analisar o impacto sobre os hotéis dos sistema de certificação ambiental ISO 14001 na perspectiva dos clientes.	No nível dos hotéis de quatro estrelas parecem serem capazes de obter uma distinta vantagem de mercado com a certificação ambiental.
Serra-Onã et al. (2015)	Explorar diferenças nas classificações globais de clientes para os hotéis certificados globalmente.	A aquisição da certificação ISO 14001 pode dar aos hotéis uma vantagem competitiva em relação àqueles não certificados. Esta norma parece contribuir para a criação de valor pelos hotéis.
Pereira-Moliner et al. (2015)	Analisar a influência de proatividade ambiental no custo e differentiation competitive vantagens, and explores the double relationship between vantagens competitivas de diferenciação e explorar a dupla relação entre proatividade ambiental e desempenho nos negócios. environmental proactivity and business performance.	A gestão ambiental está relacionada a vantagens competitivas e desempenho empresarial. Sistemas de Gestão Ambiental são mais desenvolvidos em hotéis de categoria superior.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Pela análise desta literatura internacional, a aquisição da certificação pela norma internacional ISO 14001 pode dar às empresas do setor hoteleiro uma vantagem competitiva em relação àquelas não são certificadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Caracterização metodológica

O estudo caracteriza-se como um estudo multicaso, com cinco unidades de análise, representadas por cinco hotéis. A pesquisa voltou-se para o conhecimento de práticas organizacionais da gestão ambiental no setor hoteleiro. Segundo Yin (2015) e Cooper e Schindler (2016), o estudo de caso é adequado às questões do tipo “como?”, “o que?” ou “por quê?”. A questão da presente pesquisa adaptou-se a esse método, indagando quais as principais práticas de gestão ambiental e de responsabilidade socioambiental voltadas para a promoção da sustentabilidade no setor hoteleiro da cidade de Vilhena/RO.

3.2 Lócus da pesquisa e amostra

Vilhena é um município do cone sul do Estado de Rondônia e foi batizado de “Cidade Portal da Amazônia” por estar situado no local de entrada para a região Amazônica, pela BR 364. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no ano de 2015, a cidade possuía uma população estimada de 99.801 habitantes. Vilhena também é conhecida como “Cidade Clima da Amazônia” por ter uma temperatura amena, quando comparada a outras cidades da Região Norte.

Para fazer parte da pesquisa, foram selecionados 20 hotéis entre aqueles possuíam acima de dez funcionários. Das 20 empresas, apenas cinco aceitaram participar, o que caracterizou uma amostra por acessibilidade (VERGARA, 2016). O objetivo, conforme já adiantado, foi o de verificar se esses hotéis estão atentos às causas de responsabilidades socioambientais descritas nas normas. Procurou-se, também, conferir as iniciativas relativas ao consumo de água e de energia elétrica e também as iniciativas em relação ao uso de produtos químicos, como indicativas de uma preocupação com os gastos e com a promoção de imagem responsável perante os clientes.

Os respondentes, representados pelos gerentes das empresas, preferiram que não se divulgassem nomes de pessoas físicas e jurídicas. Dessa forma, neste trabalho, doravante os hotéis são identificados pelas letras A, B, C, D, E. Os dados das questões fechadas serão apresentados nas tabelas de 1 a 5, conjugados com as análises das questões abertas relativas à entrevista com o uso do questionário.

Uma vez que Vilhena está localizada às margens da BR 364, os hotéis da cidade recebem clientes de várias regiões. O perfil dos clientes que utilizam os serviços é reconhecido pelos gerentes dos hotéis, por unanimidade, como clientes que estão de passagem na cidade por motivos profissionais, de negócios. Quanto ao número de funcionários, o hotel A possui um total de 10, o hotel B, 14, o hotel C, 15, o hotel D, 10 e o hotel E, 20.

3.3 Técnica de coleta e análise dos dados

A coleta de dados foi através do questionário adaptado de Félix e Santos (2013), com perguntas estruturadas e respostas fechadas e abertas, que foram aplicadas aos responsáveis pelos hotéis envolvidos na pesquisa. Na presente pesquisa a amostra consistiu de cinco empresas, enquanto na pesquisa Félix e Santos (2013), duas. Também na adaptação ao questionário dos autores foram incluídos itens relativos à ISO 26000/10. Outras questões relacionadas foram levantadas por meio de entrevista informal e simples conversação, com o objetivo básico de coletar dados, de acordo com o que propõe Gil (2011), e, ainda, durante o andamento da pesquisa, com anotações em campo (RICHARDSON, 2010). Procurou-se, dessa forma, aplicar tais técnicas variadas de coleta de dados visando à devida triangulação e ao rigor no método da pesquisa, como preconizam Verschuren (2003) e Martins (2008).

Para a análise dos dados adotou-se procedimento semelhante ao dos autores referidos. Foi estipulada a nota 1 para respostas positivas ou que indicassem atitudes pró-ativas – “SIM” – e a nota 0 (zero) para respostas negativas ou que indicassem a ausência de atitudes

pró-ativas – “NÃO”. Para as questões abertas da entrevista, utilizou-se da interpretação dita subjetiva (VERGARA, 2016).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na Tabela 1, com 14 questões, apresentam-se os dados do primeiro bloco, “Responsabilidade Socioambiental”.

Tabela 1 - Responsabilidade Socioambiental

QUESTÕES	A	B	C	D	E
1- A empresa possui uma Política Ambiental Interna?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
2- O hotel já elaborou algum estudo de impacto ambiental?	Não	Não	Não	Não	Não
3- A empresa cumpre a legislação ambiental?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
4- O empreendimento possui (ou está implementando) um sistema de gestão ambiental?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
5- Quais as ações adotadas pela empresa no que diz respeito à sustentabilidade?	Educação Ambiental	Educação Ambiental	PGA	PGA	PGA
6- Caso a empresa não faça uso de ações voltadas para sustentabilidade, o empreendimento tem o objetivo de adotar um Sistema de Gestão Ambiental?	Sim, faz o uso	Sim, faz o uso	Sim, faz o uso	Sim, faz o uso	Sim, faz o uso
7- A empresa tem conhecimento da certificação ambiental segundo as normas da série ISO 14000?	Não	Sim	Não	Não	Não
8- A empresa visa à certificação ambiental?	Não	Não	Sim	Em andamento	Não
9- O hotel realiza medições e monitoramento periódicos do seu desempenho ambiental para implementar as ações corretivas e preventivas que se fazem necessárias para melhoria contínua de seus resultados?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
10- Quais fatores induziram a empresa a aderir a práticas de gestão ambiental?	Cumprir a legislação Ambiental	Cumprir a legislação Ambiental	Cumprir a legislação Ambiental	Cumprir a legislação Ambiental	Cumprir a legislação Ambiental
11- Quais os principais obstáculos que a empresa enfrenta para introduzir práticas de gestão ambiental?	Altos custos	Falta de profissional	Altos investimentos	Altos investimentos	Altos investimentos

QUESTÕES	A	B	C	D	E
12- Realiza práticas sustentáveis, como PGA e educação ambiental com a comunidade?	Sim	Não	Não	Sim	Não
13- Tem conhecimento da certificação ISO 26000?	Não	Não	Não	Não	Não
14- O hotel preocupa-se em proteger a saúde e segurança de seus consumidores?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Legenda: PGA – Programa de Gestão Ambiental.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Observam-se respostas variadas por parte dos gerentes. O hotel A obteve 10 pontos num total de 14, o que demonstra um comprometido com as políticas de responsabilidade socioambiental e desenvolvimento de uma política ambiental interna. O respondente diz cumprir a legislação ambiental e possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) relativos às questões 1, 3 e 4. Segundo a questão 1 todos os hotéis possuem Política Ambiental Interna, porém existem postos divergentes ao se observar respostas nas tabelas 3, 4 e 5; fato esse semelhante ao encontrado na pesquisa de Felix e Santos (2013).

Quanto à questão 2, o hotel não elaborou nenhum estudo sobre impacto ambiental, mas, nas questões 5 e 6, afirma adotar a educação ambiental como principal ação de promoção da sustentabilidade. Devido à importância que a ISO 14000 representa para as empresas, torna-se fundamental que o hotel conheça a norma – vide a resposta negativa às questões 7 e 8. No entanto, esse hotel A realiza medições e monitoramento periódicos do seu desempenho ambiental para implementar ações corretivas e preventivas que se fazem necessárias para uma melhoria contínua. Por outro lado, o gestor afirma empreender um SGA pelo simples fato do cumprimento obrigatório, estabelecido por lei. Esse gestor afirma ainda que há obstáculos para a efetiva implementação de práticas de gestão ambiental. Ultrapassar esses obstáculos envolvem custos (MUNK, 2013) e investimentos. Este foi um resultado semelhante ao estudo de Felix e Santos (2013).

Os gerentes não têm conhecimento sobre a certificação ambiental, segundo as normas da série ISO 14000 e da ISO 26000, mas afirmam se preocupar com a proteção e segurança de seus clientes. Tal fato coaduna-se com dados da pesquisa de Silva et al. (2013), ao afirmarem que a falta de qualificação dos recursos humanos acerca da educação ambiental e a gestão de resíduos sólidos gerados em hotéis apontam para a carência de informações. Além disso e segundo constatado em pesquisa anteriores, a aquisição da certificação ISO 14001 pode dar aos hotéis uma vantagem competitiva em relação àqueles não certificados (PEREIRA-MOLINER et al., 2015, SERRA-OÑA et al., 2014, PEIRÓ-SIGNES et al., 2014).

O hotel B respondeu de forma diferente dos demais à questão 7 e é o único que conhece a certificação ambiental ISO 14000. Na questão 11, a empresa afirma que o principal obstáculo enfrentado é a falta de profissionais especializados, conhecedores da legislação ambiental. Conforme a questão 12, o hotel não realiza ações de educação ambiental voltadas para a comunidade, tendo pontuado 10 pontos (SILVA et al., 2013).

Os hotéis C e E, por sua vez, responderam de forma praticamente idêntica, obtendo também 10 pontos. Na questão 5, a resposta foi diferente da dos hotéis A e B quanto à ação relacionada à PGA adotada pela empresa.

Por fim, o hotel D concedeu uma resposta diferente em relação aos hotéis A e B na questão 5, também sobre o PGA como ação principal relativa ao meio ambiente adotada da empresa. Na questão 12, esse hotel respondeu de modo idêntico ao hotel A, pois os dois realizam práticas de educação ambiental voltadas para a comunidade, tendo, assim, alcançado 11 pontos.

Em conversas complementares, os gerentes dos hotéis A e D disseram enfrentar muitas dificuldades em implementar ações sustentáveis de gestão ambiental por falta da mão de obra qualificada. Cabe referir, neste ponto, a maioria dos gerentes não possui formação superior e releva pouco conhecimento sobre o assunto (SILVA et al., 2013).

Quanto às questões abertas, procurou-se, por meio delas, verificar se os gerentes conheciam os conceitos de “responsabilidade socioambiental” e “gestão ambiental”. Todos os gestores entrevistados demonstraram ter o conhecimento da importância que a responsabilidade socioambiental representa para a empresa e para o meio ambiente. Segundo o gerente do hotel D, “responsabilidade socioambiental é o compromisso que a empresa assume perante as ações sociais e sustentáveis, a fim de melhorar o ambiente interno e externo”. Já segundo o respondente do hotel E, “responsabilidade socioambiental é a forma de promover o bem comum em prol de toda sociedade”.

Quanto ao conhecimento relativo à gestão ambiental, entre todas as respostas, destacou-se a do gerente do hotel A: “É uma gestão voltada para a sustentabilidade, visando reduzir os impactos ambientais”. No entanto, quando os gestores foram questionados sobre o conhecimento em relação aos impactos ambientais no empreendimento hoteleiro, apenas um gerente afirmou que sim – que esse impacto se faz sentir “na área de resíduos”. Os demais afirmaram que desconhecem tal impacto.

Na Tabela 2, apresentam-se os procedimentos adotados pelos hotéis em relação à arquitetura e aos principais impactos socioambientais.

Tabela 2 - Arquitetura e principais impactos socioambientais

QUESTÕES	A	B	C	D	E
1- Na construção do hotel foi levada em consideração a minimização dos impactos ambientais provenientes das instalações físicas do empreendimento?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
2- O material utilizado na construção do empreendimento é proveniente de empresas que fazem a reutilização de resíduos ou recicláveis?	Sim	Não	Não	Não	Não
3- O hotel usa os elementos naturais para aumentar a ventilação e iluminação natural da instalação visando evitar o consumo desnecessário de energia?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
4- Para a decoração interna do hotel foram utilizados móveis ecoprojetados ou que façam uso das práticas do <i>ecodesign</i> ?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

QUESTÕES	A	B	C	D	E
5- O hotel procurou planejar a construção do empreendimento visando ao crescimento futuro da instalação, de forma a minimizar demolição e gastos futuros?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quanto a esse bloco de questões, o hotel A atingiu um total de 5 pontos, mostrando que possui uma arquitetura que aproveita os benefícios e as condições alternativas dos elementos naturais na construção de suas instalações. Os demais hotéis alcançaram igual pontuação, 4 pontos, e ressaltaram que não utilizaram ou reutilizam materiais reciclados em suas construções. Verifica-se unanimidade entre os gerentes nas respostas às questões 1, 3, 4 e 5. Na questão 2 apenas um hotel respondeu afirmativamente, fato idêntico ao resultado de pesquisa de Felix e Santos (2013).

No terceiro bloco, mostrado na Tabela 3, podem-se verificar as práticas de gestão ambiental nas empresas em relação à política, ao tratamento e à destinação dos resíduos sólidos. O hotel A teve a pontuação 0 em relação a essas práticas e demonstra que não possui nenhuma ação de comprometimento com o meio ambiente nesse quesito. Os demais alcançaram 3 pontos cada ao responderem positivamente às questões 1, 2 e 3, que estão relacionadas à política de tratamento dos resíduos sólidos, de coleta seletiva e de qualificação dos tipos de lixos produzidos.

Tabela 3 - Práticas de Gestão Ambiental – Resíduos Sólidos

QUESTÕES	A	B	C	D	E
1- Existe uma política de tratamento dos resíduos sólidos produzidos pelo empreendimento?	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
2- Existe coleta seletiva no hotel?	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
3- O hotel quantifica e classifica os tipos de lixo produzidos?	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
4- O hotel possui parceria com alguma cooperativa de catadores?	Não	Não	Não	Não	Não
5- O hotel dispõe de tecnologias apropriadas para o tratamento de resíduos orgânicos?	Não	Não	Não	Não	Não
6- O hotel vende seus resíduos sólidos para empresas que fazem uso desse tipo de material para outros fins?	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Apenas um gerente (hotel A) afirmou não praticar uma política de tratamento dos resíduos sólidos produzidos pela empresa. Esse hotel também não realiza coleta seletiva e nem quantifica e classifica os tipos de lixo produzidos. Quanto às questões abertas, quando perguntados sobre os impactos ambientais gerados pelo empreendimento hoteleiro, somente o gerente do hotel E afirmou possuir conhecimento acerca de resíduos. Contudo, quando questionado sobre o conteúdo da Lei nº 12.305/10, que trata da Política Nacional de Resíduos Sólidos, esse gerente afirmou que não a conhece. O respondente do hotel A foi o único que demonstrou conhecer a lei, porém “de maneira superficial”. Dessa forma, há

contradição entre as respostas positivas às questões de 1 a 3, por parte dos hotéis B, C, D e E (destaque na tabela 3), e as respostas obtidas nas questões abertas. De fato, os gestores afirmam não conhecer a Lei nº 12.305/10 e não possuir conhecimento sobre logística reversa - isso foi confirmado pelo fato de verificar-se que, na cidade, ainda não há coleta seletiva de resíduos sólidos.

Os hotéis não possuem parceria com nenhuma cooperativa de catadores, nem dispõem de tecnologias apropriadas para o tratamento de resíduos orgânicos e nem vendem seus resíduos sólidos para empresas que fazem uso desse tipo de material para outros fins. Na pesquisa de Felix e Santos (2013) um dos hotéis possui parceria com cooperativa em João Pessoa, a exemplo do Posto de Reciclagem Cabo Branco, vinculado à Empresa Municipal de Limpeza Urbana (EMLUR).

A Tabela 4 apresenta quais ações são realizadas pelos hotéis em relação às práticas de gestão ambiental voltadas ao consumo de água. Os hotéis A e E alcançou 4 pontos; os Hotéis B e D, 5 pontos e o Hotel C, 3 pontos.

Tabela 4 - Práticas de Gestão Ambiental – Uso da Água

QUESTÕES	A	B	C	D	E
1- O hotel faz reuso da água?	Não	Não	Não	Não	Sim
2- Como o hotel faz para tratar a água utilizada?	Não faz o tratamento da água	Não faz o tratamento da água	Não faz o tratamento da água	Não faz o tratamento da água	Faz o tratamento
3- O hotel faz uso de torneiras com sensor de presença?	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
4- O hotel faz uso de sanitários com baixo consumo de água nas descargas?	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
5- O hotel utiliza chuveiros com redutores de fluxo de água?	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
6- O hotel faz uso da água da chuva para irrigação de jardins e outros?	Sim	Sim	Não	Sim	Não
7- O hotel faz uso de equipamentos mais econômicos de uso de água como, por exemplo, lavadoras de louças?	Sim	Sim	Não	Sim	Sim

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Nota-se que apenas o hotel E afirma fazer tratamento para a reutilização da água, mas só um hotel afirma negativamente nas questões 3, 4, 5 e 7. No estudo de Felix e Santos (2013) semelhantemente apenas um hotel faz reuso da água, mas nenhum deles têm sensor de presença.

Em questão aberta complementar, questionou-se se há planos para a redução de consumo de água. Todos responderam positivamente. O gerente do hotel C afirma que a empresa que comanda está “em fase de implantação” de plano.

No quinto bloco, apresentado na Tabela 5, traz as informações essenciais sobre o posicionamento dos hotéis em relação às medidas adotadas sobre o consumo e racionamento de energia elétrica.

Tabela 5 - Práticas de Gestão Ambiental – Consumo de Energia

QUESTÕES	A	B	C	D	E
1- O hotel procura racionalizar o consumo de energia elétrica?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
2- O hotel faz uso de lâmpadas com baixo nível de consumo?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
3- O hotel utiliza lâmpadas com sensores de presença?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
4- O hotel faz uso de energia luminosa gerada por fontes renováveis?	Sim	Sim	Sim	Não	Não
5- O hotel utiliza geradores de energia elétrica movidos por fontes renováveis?	Não	Não	Sim	Não	Não
6- O hotel utiliza sensores que desliguem automaticamente os elétricos domésticos presentes nas unidades habitacionais após a saída do hóspede?	Sim	Não	Sim	Não	Não

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Todos foram unânimes ao responder às questões de 1 a 3. O hotel A, só não utiliza geradores de energia elétrica movidos por fontes renováveis e fez 5 pontos. O hotel B alcançou 4 pontos. O hotel C destaca-se por ser o único que adota todas as questões e práticas ambientais quanto ao consumo de energia e obteve a pontuação máxima de 6 pontos. Os hotéis D e E alcançaram 3 pontos cada.

Nas questões abertas, questionou-se se há planos para a redução do consumo de energia. Verificou-se que todos os hotéis procuram racionalizar o consumo de energia elétrica e fazem o uso de lâmpadas com baixo nível de consumo. Há planos para reduzir ainda mais o consumo de energia com a troca das lâmpadas normais por lâmpadas de *led*, citadas pelos respondentes dos hotéis C, D e E, e por meio da instalação de painéis de energia solar, mencionados pelos hotéis C e E. Contudo, verificou-se que a maioria das empresas pesquisadas não utiliza energia luminosa gerada por fontes renováveis e três delas não utilizam sensores automáticos para o desligamento dos eletrodomésticos presentes nas unidades após a saída dos hóspedes. Na pesquisa de Felix e Santos (2013) nenhum hotel faz uso de energia luminosa por fontes renováveis, mas utilizam combustível fóssil como geradores de energia elétrica.

Por fim, quando indagados se as práticas de gestão ambiental desenvolvidas pelo hotel surtiram efeitos nos clientes, ou seja, se eles as reconheciam e respeitavam, todos responderam afirmativamente. Nenhum hotel pesquisado tem conhecimento da norma brasileira número 15401/06, referente a Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade (ABNT, 2006).

A pesquisa de Félix e Santos (2013) foi desenvolvida em dois hotéis em João Pessoa/PB. O hotel A destacou-se, por possuir um perfil mais sustentável. Já o hotel B adota ações que destoam das práticas da política ambiental interna. Quanto aos impactos ambientais, os autores revelam que eles estão relacionados ao consumo excessivo dos recursos naturais,

como água, energia elétrica, e à geração de vários resíduos. Os fatores que influenciam a adoção de um SGA, citados por ambos os hotéis, são o cumprimento à legislação e a sensibilização da empresa para a causa ambiental. Os resultados da presente pesquisa foram semelhantes à pesquisa de Félix e Santos (2013) quanto à carência de práticas de economia de água e de programas de tratamento e destinação final dos resíduos sólidos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi o de identificar as principais práticas de gestão e de responsabilidade socioambiental voltadas para a promoção da sustentabilidade no setor hoteleiro da cidade de Vilhena/RO. Embora as empresas trabalhem somente com a política interna sobre gestão ambiental e afirmem cumprir a legislação, verificou-se contradição nas respostas quando os gestores dos hotéis mencionaram não possuir o conhecimento da ISO 26000 e 14000. Não ficou claro, portanto, a existência de Política Ambiental Interna. O fator principal para desenvolver um Sistema de Gestão Ambiental é atender a legislação, como encontrado no estudo de Félix e Santos (2013). Mas em ambos os estudos há exemplos de atitudes pró-ativas.

A prática ambiental com maior número de respostas negativas está relacionada ao tratamento dos resíduos sólidos, sendo algo menos frequente nos hotéis. Tal fato deve gerar uma enorme preocupação em relação à preservação ambiental, segundo as regras e princípios de desenvolvimento sustentável. Quanto à Lei nº 12.305/10, que trata da Política Nacional de Resíduos Sólidos, nenhum hotel possui conhecimento, nem desenvolve ações sobre logística reversa. Ainda, somente duas empresas adotam ações de educação ambiental, apenas uma faz o reuso da água e nenhuma possui parceria com alguma cooperativa.

A economia no consumo de energia destacou-se por ser a prática mais comum realizada pelos hotéis. Tal é importante, uma vez que a eletricidade é gerada por um recurso natural imprescindível para a promoção do desenvolvimento sustentável.

Os hotéis B, C e D destacaram-se por alcançar a maior pontuação nesta pesquisa, todos com 26 pontos. O hotel A, por sua vez, obteve 24 pontos e, com a menor pontuação, ficou o hotel E, com 23 pontos. Quanto aos resultados desta pesquisa, nota-se que as empresas estão em um estágio inicial em relação ao conhecimento das leis e ao desenvolvimento de ações de economia dos recursos naturais. Os resultados da pesquisa de Félix e Santos (2013) foram semelhantes aos desta pesquisa quanto à carência de práticas de economia de água e de programas de tratamento e destinação final dos resíduos sólidos.

Concluiu-se que os empresários do setor hoteleiro da cidade de Vilhena desenvolvem algumas poucas práticas de gestão e de responsabilidade socioambiental, de acordo com as respostas obtidas. Essas empresas não possuem um conhecimento aprofundado sobre leis que devem nortear as ações das empresas hoteleiras na questão ambiental. Todos são conscientes, mas não buscam o conhecimento nas leis que servem como direcionamento para o desenvolvimento do setor. Os hotéis ainda estão se adequando às normas ambientais e falta mão de obra qualificada com conhecimento específico.

Por meio das questões levantadas, foi possível extrair informações úteis para outras pesquisas sobre o tema. A propósito, sugere-se uma futura análise da percepção dos

funcionários e dos hóspedes sobre a gestão ambiental nas empresas hoteleiras. Sugerem-se ainda comparações sobre a implementação do SGA no setor, incluindo o do turismo, permitindo avaliar a percepção do turista sobre a importância da implementação de boas práticas ambientais em hotéis.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15401. Meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos.** 2006. Disponível em: <http://www.sistemafaemg.org.br/agenteturismo/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20do%20Agente%20de%20Turismo%20Rural/Hospedagem/21425202939-mh-sistema-de-gestao-da-sustentabilidade.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2017.

AMATO NETO, J. **A era do ecobusiness: criando negócios sustentáveis.** Barueri, SP: Manole, 2015.

AMORIM, C. G; RAMOS, S. E. V. C. Programa hóspede da natureza: uma ferramenta para a educação ambiental. In: Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL, **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2003.

ANDRADE, J. M. R.; CÂMARA, R. P. B. Mensuração da sustentabilidade empresarial: uma aplicação em hotéis localizados na Via Costeira da Cidade de Natal/RN. **Revista Ambiente Contábil**, Natal, v. 4. n. 2, p. 110–131, jul./dez. 2012.

AZAPAGIC, A. Systems approach to corporate sustainability: a general management framework. **Institution of Chemical Engineers**, v. 81, p. 303-316, 2003.

BARRETO, L. K. S. et al. ISO 14001: A valorização da gestão ambiental em um empreendimento hoteleiro do nordeste do Brasil. In: X Congresso Nacional de Excelência em Gestão, **Anais...** Rio de Janeiro: UFF, 2014.

BEREZAN, O., et al. Sustainable hotel practices and nationality: the impact on guest satisfaction and guest intention to return. **International Journal of Hospitality Management**, v. 34, p. 227-233, 2013.

BERNARDELLI JUNIOR, J. M. et al. Sistemas de gestão ambiental na operação dos empreendimentos hoteleiros. **Revista Rosa dos Ventos**, out./dez., 2014.

BEZAMAT, R. Energia a todo custo: por que os hotéis devem estar atentos à questão elétrica no país. **Revista Hotel News**, n. 383, dez. 2014. Disponível em: <<http://www.revistahotelnews.com.br>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

BRASIL. **Lei nº. 12.305, de 2 de agosto de 2010.** Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras

providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso em: 14 mar. 2017.

CAON, M. **Gestão estratégica de serviços de hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALCANTI, I. M. B; FERNANDES, A. P. L. M. Proposta de um modelo de balanço sócio ambiental para o setor hoteleiro no Estado de Alagoas. In: 6º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças, **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2015.

COOPER, D. R., SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. Trad. Iuri Duquia Abreu. 12. ed. Porto Alegre: Bookman, 2016.

DIAS, R. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

_____. **Eco-inovação: caminho para o crescimento sustentável**. São Paulo: Atlas, 2014.

FELIX, V. S; SANTOS, J. S. Gestão ambiental e sustentabilidade: um estudo de casos múltiplos no setor hoteleiro de João Pessoa/PB. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**, v. 10, n. 10, p. 2185 – 17, jan./abr., 2013.

FENKER, E. A. et al. **Gestão Ambiental: incentivos, riscos e custos**. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

HIEU, P. D. Corporate social responsibility: a study on awareness of managers and consumers in Vietnam. **Journal of Accounting and Taxation**, v. 3, n. 8, p. 162-170, december, 2011.

INMETRO. Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. 2010. **Minuta de norma internacional: ISO/DIS 26000**. Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/ISO_DIS_26000_port_rev0.pdfAcesso em: 14 mar. 2017.

LAMAS, S. A. Gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem: um estudo de caso do Projeto Lixo Mínimo do hotel Bühler em Visconde de Mauá, RJ. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 7, n. 1, p. 147-161, jan./mar. 2015.

LE SANN, J. G.; GARABINI, P. P. Gestão ambiental de resíduos sólidos dos meios de hospedagem em área rural – uma visão sistêmica e normativa. **Reuna**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 19-31, 2008.

LUIZ, L. C.; RAU, K.; FREITAS, C. L.; PFITSCHER. Agenda ambiental na Administração Pública (A3P) e práticas de sustentabilidade: estudo aplicado em um

instituto federal de educação, ciência e tecnologia. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 5, n.2, p. 54-62, abr./jun. 2013.

MARTINS, G. A. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MINTZBERG, H. **Renovação radical**: uma estratégia para restaurar o equilíbrio e salvar o planeta. Tradução: Francine Facchin Esteves. Porto Alegre: Bookman, 2015.

MUNCK, L. **Gestão da sustentabilidade nas organizações**: um novo agir frente à lógica das competências. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

NORMA ISO 14001. ABNT NBR ISO 14001. **Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos com orientações para uso**. 2004. Disponível em: <http://www.labogef.iesa.ufg.br/labogef/arquivos/downloads/nbr-iso-14001-2004_70357.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2016.

NORMA ISO 26000. ABNT NBR ISO 26000. **Diretrizes Sobre Responsabilidade Social**. ABNT 2010.

NORMA ISO 26000. ABNT NBR ISO 26000. **Norma Internacional de Responsabilidade Social**. São Paulo, Instituto Observatório Social, 2011. Disponível em: <http://www.observatoriosocial.org.br/sites/default/files/07-01-2011_08-norma_iso_26000.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2017.

OLIVEIRA, O. A. **Geografia de Rondônia**: espaço e produção. 2 ed. Porto Velho: Dinâmica Editora e Distribuidora LTDA., 2003.

OLIVEIRA, O. J.; SERRA, J. R. Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. **Revista Produção**, v. 20, p. 429-438, 2010.

PARK, S., LEVY, S. E. Corporate social responsibility: perspectives of hotel frontline employees, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 26, n. 3, p. 332–348, 2014.

PEIRÓ-SIGNES, A., et al. The impact of environmental certification on hotel guest ratings. **Cornell Hospitality Quarterly**, v. 55, n. 1, p. 40-51, 2014.

PEREIRA-MOLINER, J., et al. The holy grail: Environmental management, competitive advantage and business performance in the Spanish hotel industry, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 27, n. 5, p. 714–738, 2015.

PERUCHINN, B. et al. Estudo da geração dos resíduos sólidos em hotel. **Turismo - Visão e Ação**, v. 17, n. 2, p. 301-322, mai./ago. 2015.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SABBAGH, R. B. Secretaria do Meio Ambiente. **Gestão ambiental do Estado de São Paulo**. São Paulo: SMA, 2011.

SEIFFERT, M. E. B. **ISO 14001: sistemas de gestão ambiental**. São Paulo: Atlas, 2009.

SERRA-OÑA, M., et al. Environmental management certification (ISO 14001): Effects on hotel guest reviews. **Cornell Hospitality Report**, v. 14, n. 8, p. 6-1, 2014.

SERENO, M. A. B. et al. Proposta para diretrizes de gestão ambiental para atividade hoteleira no Brasil. **Revista Gestão Industrial**, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, v. 11, n. 1, p. 69-91, 2015.

SILVA, R. S. et al. Avaliação da gestão ambiental no setor hoteleiro: um estudo nos hotéis do extremo norte brasileiro. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 4, n. 2, p. 249-272, 2013.

SILVA, T. B.; SILVA, I. M. O sistema de gestão ambiental ISO 14001 como diferencial competitivo em empresas hoteleiras em Fernando De Noronha. In: XIII SEMEAD - Seminários em Administração. **Anais...** USP, São Paulo, 2010.

SIMÃO, A. G. et al. **Indicadores, políticas públicas e a sustentabilidade**. In: SILVA C. L.; SOUZA LIMA, J. E. Políticas públicas e indicadores para o desenvolvimento sustentável. São Paulo: Saraiva, 2010.

SIQUEIRA, A. C. F; COSTA, H. A; CARVALHO, A. N. Responsabilidade social empresarial na hotelaria: a visão de empresas de diferentes portes e entre distintos níveis hierárquicos. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 2, n. 2, p. 92-115, 2013.

SPERB, M. P.; TELLES, D. H. Q. Gestão de resíduos sólidos e turismo: o tratamento dado por meios de hospedagem e pelo setor público na Ilha do Mel, PR. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 603-622, out./dez. 2014.

VELLANI, C. L.; REBEIRO, M. S. Sistema contábil para a gestão da ecoeficiência empresarial. **Revista Contabilidade & Finanças**, USP, São Paulo, v. 20, n. 49, p. 25-43, jan./abr. 2009.

VELLANI, C. L. **Contabilidade e responsabilidade social: integrando desempenho econômico, social e ecológico**. São Paulo: Atlas, 2011.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

VERSCHUREN, P. J. M. Case study as a research strategy: some ambiguities and opportunities. **International Journal of Social Research Methodology**, v. 6, n. 2, p.121-139, 2003.

VIRGINIO, D. F.; FERNANDES, L. V. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p.220-233, ago.2011.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Tradução: Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2015.