



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA - DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC**

FAGNER RAINERY DA SILVA

**GESTÃO AMBIENTAL: IDENTIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NA
PERCEPÇÃO DOS HÓPEDES DO HOTEL SOLMAR QUALITY, EM JOÃO
PESSOA- PB**

**CAMPINA GRANDE
2017**

FAGNER RAINERY DA SILVA

**GESTÃO AMBIENTAL: IDENTIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NA
PERCEPÇÃO DOS HÓPEDES DO HOTEL SOLMAR QUALITY, EM JOÃO
PESSOA- PB**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Administração, pelo Curso de
Administração, da Universidade Estadual
da Paraíba – UEPB - Campus I –
Campina Grande – PB.

Orientadora: Profa. Dra. Yêda Silveira
Martins Lacerda

Campina Grande
2017

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586g Silva, Fagner Rainery da.
Gestão ambiental [manuscrito] : identificação das práticas ambientais na percepção dos hóspedes do Hotel Solma Quality, João Pessoa / Fagner Rainery da Silva. - 2017.
25 p. : il. colorido.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2017.
"Orientação : Profa. Dra. Yeda Silveira Martins Lacerda, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Gestão ambiental. 2. Tecnologias sustentáveis. 3. Práticas sustentáveis. 4. Sustentabilidade.

21. ed. CDD 658.408

FAGNER RAINERY DA SILVA

**GESTÃO AMBIENTAL: IDENTIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NA
PERCEPÇÃO DOS HÓPEDES DO HOTEL SOLMAR QUALITY, EM JOÃO
PESSOA- PB**

Aprovado em: 14, 12, 2017.

Nota: 10,0 (Dez).

BANCA EXAMINADORA

Yêda Silveira Martins Lacerda

Profa. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda
Orientadora

Brunno Fernandes da Silva Gaião

Prof. Dr. Brunno Fernandes da Silva Gaião
Banca Examinadora

Viviane Barreto Motta Nogueira

Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira
Banca examinadora

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	04
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	06
2.1	IMPACTOS AMBIENTAIS DA HOTELARIA	06
2.2	GESTÃO AMBIENTAL E INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE EM HOTÉIS	10
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	15
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
6	REFERENCIAS.....	25

GESTÃO AMBIENTAL: IDENTIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NA PERCEPÇÃO DOS HÓPEDES DO HOTEL SOLMAR QUALITY, EM JOÃO PESSOA- PB

SILVA, Fagner Rainery da¹
LACERDA, Yêda Silveira Martins²

RESUMO

Diante dos novos perfis de desenvolvimento impostos às organizações, as quais devem considerar o equilíbrio ambiental, social e econômico, este artigo parte do seguinte problema de pesquisa: Como os clientes percebem as práticas de Gestão Ambiental do Hotel Solmar Quality, em João Pessoa – PB? E traz como objetivo geral, apresentar a percepção dos clientes quanto às práticas de Gestão Ambiental do Hotel Solmar Quality, em João Pessoa – PB. A metodologia utilizada foi do tipo exploratório-descritiva, com estudo de caso realizado no hotel supramencionado, o qual utilizou de uma amostra não probabilística por acessibilidade, que resultou em 66 respondentes, os quais responderam a um questionário estruturado. Os resultados levam a concluir a existência de um baixo nível de percepção dos clientes quanto às tecnologias e, sobretudo, quanto às práticas sustentáveis do hotel, além da necessidade de uma melhor gestão ambiental por parte da organização.

Palavras-Chave: Gestão ambiental. Tecnologias sustentáveis. Práticas sustentáveis. Percepção.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos, muito se tem ouvido falar sobre sustentabilidade, impactos ambientais, desenvolvimento sustentável, termos que estão intrinsecamente ligados, e que ganharam grande destaque nas organizações nacionais a partir da década de 1960, especialmente pelo aumento do nível de consciência das pessoas, que resulta na demanda por produtos e serviços que reflitam processos menos degradantes ao ambiente.

Nesse contexto, as organizações lançam mão dos Sistemas de Gestão Ambiental – SGAs, como meio de promoverem o equilíbrio social, econômico e

¹ Graduando em Administração pela UEPB. E-mail: <fagner.rainery.silva@gmail.com>.

² Professora orientadora. Doutora em Administração pela Universidad San Carlos. E-mail: <yedasilveira@hotmail.com>.

ambiental, na perspectiva de busca pela sustentabilidade, que traz como consequência, um melhor posicionamento mercadológico, considerando tratar-se de um diferencial competitivo importante frente a mercados concorrenciais e clientes cada vez mais conscientes, ambientalmente falando.

Analisando os diversos setores produtivos, de maneira geral, já se percebe que qualquer um é potencialmente lesivo ao meio ambiente, tendo em vista a exploração de diversos recursos não renováveis, que se não passarem por um racionamento, por meio de tecnologias e ações alternativas, podem causar um colapso irreversível, comprometendo o futuro de gerações futuras. Dentre as atividades produtivas que se destacam no Brasil, está o turismo e hotelaria, que tem uma participação expressiva no PIB do país, assim como no PIB mundial, sendo responsável por um faturamento elevado e por um percentual interessante da mão-de-obra formal do país, visto que segundo o Ministério do Turismo (2015), o turismo brasileiro representou 9% do PIB do país e empregou mais de 2,8% da mão-de-obra brasileira.

Considerando que o ramo do turismo representa um conglomerado de atividades, dentre elas a hotelaria e que esta, tem em seus bastidores diversos aspectos que oferecem riscos ambientais, tais como o elevado consumo de recursos energéticos, hídricos e produção de resíduos, e o atual posicionamento dos clientes diante de empresas ambientalmente corretas, questiona-se: Como os clientes percebem as práticas de Gestão Ambiental do Hotel Solmar Quality, em João Pessoa – PB? Assim, esse estudo traz como objetivo, apresentar a percepção dos clientes quanto às práticas de Gestão Ambiental do Hotel Solmar Quality, em João Pessoa – PB.

Para tanto, são consultados autores que já trabalham esta temática em outros estudos e servem como base teórica deste estudo, dentre os quais se destacam, Amazonas (2014); Almeida (2016); Nascimento (2012); e Peres Jr. e Rezende (2011).

O artigo está apresentado em 5 seções, sendo esta a primeira (Introdução); a segunda seção é o referencial teórico, no qual são apresentados os principais conceitos que envolvem o assunto. Na sequência, são apresentados os procedimentos metodológicos, que vêm seguidos da seção 4, que contempla a Caracterização do objeto de pesquisa; o Perfil dos clientes; percepção dos clientes quanto às tecnologias e práticas ambientais

presentes no hotel; posicionamento dos clientes quanto às práticas sustentáveis; e Análise do resultado isolado e agrupado das variáveis. Por fim, são feitas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 IMPACTOS AMBIENTAIS DA HOTELARIA

Embora não seja tão fácil de perceber, toda atividade humana, seja ela desenvolvida por uma pessoa física ou por uma organização, gera algum tipo de impacto ambiental. E, resguardadas as proporções, as atividades organizacionais assumem potencial de impacto expressamente maior.

Por impacto ambiental, a ABNT³ NBR⁴ ISO 14001 (2004 apud RUPPENTHAL, 2014, p. 43), considera “qualquer mudança no meio ambiente, tanto positiva quanto negativa, total ou parcial, resultado das atividades, produto ou serviços da organização”. Destarte, nem todo impacto é ruim. Entretanto, diante do princípio de acumulação, típico do sistema capitalista, as operações organizacionais, trazem consequências que resultam no desequilíbrio socioeconômico, cultural e ambiental. Logo, neste estudo, impacto ambiental será abordado sob esta conotação negativa, resultante da atividade hoteleira.

O setor de turismo tem apresentando um expressivo desempenho, em níveis mundial e nacional, conforme dados apontados pelo Ministério do Turismo (2015), segundo os quais, em 2014, esse setor representou 9% do PIB mundial, com faturamento de mais de US\$ 1 trilhão. No Brasil, em 2016 as operações deste campo da economia, contribuíram em 3,2% para o PIB nacional, com geração de mais 2,5 milhões de empregos diretos, o que corresponde a 2,8% do total de empregos formais do país, e ainda apresentando expectativas otimistas de crescimento para 2017, segundo informações da Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação – FBHA (2017), com base em dados da WTTC (World Travel & Tourism Council), o Conselho Mundial de Viagens e Turismo.

³ Associação Brasileira de Normas Técnicas.

⁴ Norma Brasileira.

Evidencia-se que o setor de turismo envolve

uma impressionante rede de empresas, serviços e pela infraestrutura necessária para o apoiar, o turismo é uma das maiores indústrias do mundo, envolvendo uma ampla gama de partes interessadas, empresas de turismo do sector privado, organizações governamentais e não-governamentais (ONGs) redes, consumidores e comunidades de acolhimento (ALMEIDA, 2016, p. 10).

À vista de tais características e de uma performance tão marcante, é consenso afirmar que o desenvolvimento turístico, sem um efetivo planejamento, monitoramento e avaliação de suas atividades e operações, pode causar uma gama de impactos negativos, nas esferas econômica, ambiental e sociocultural (COOPER et al., 2007 apud SANTOS, 2015). Nesse sentido, Peres Jr. e Rezende (2011), ao classificarem e elencarem os efeitos da atividade turística nas dimensões ambiental, sociocultural e econômica, demonstram uma gama de impactos positivos e negativos possíveis, dependendo da forma como são geridos os recursos que constituem seus processos.

O protagonismo turístico se deve, em muito, às condições da rede hoteleira, a qual está propensa a causar impactos ambientais, pelo fato de haver um elevado consumo de recursos naturais, como, “energia, água, alimentos, produtos de limpeza, como também por meio do elevado grau de desperdício, gerando muitos resíduos” (LUBCZYK, 2013, p. 12), uma vez que de acordo com Almeida (2016), a extensa rede de operações e interações que se encontram nos bastidores dos serviços oferecidos aos clientes pelos hotéis, faz com que estes sejam edifícios comerciais complexos, destacando-se em relação a outros, no consumo de energia elétrica, na emissão dióxido de carbono (CO₂), produção de lixo e consumo de água.

Assim sendo, UNEP e Sloan et al. (2005; 2013 apud ALMEIDA, 2016, p. 13), são categóricos ao afirmarem que:

O turismo pode causar as mesmas formas de poluição de qualquer outra indústria, nomeadamente, poluição do ar, ruído, resíduos sólidos e lixo, lançamentos de esgotos, óleo e produtos químicos e até mesmo poluição arquitetónica e visual.

Nessa perspectiva, os hotéis, responsáveis pela operacionalização do sistema turístico, independente do seu porte ou localização refletem essa

tendência aos impactos ambientais, sobretudo, em relação ao consumo de água, o depósito de lixo, além do desperdício de água e energia pelos hóspedes, sendo potencial ator de colaboração nos desastres ambientais que são, cada vez mais, recorrentes. Isso evidencia a necessidade de implementação de sistemas de gestão integrados, em todos os níveis de organização das empresas hoteleiras, no sentido de garantir utilização sustentável dos recursos, conduzindo à sustentabilidade do empreendimento e gerando uma imagem positiva perante a sociedade, o que resulta na maior conquista de clientes que desejem consumir produtos e serviços ecologicamente corretos.

Ante o exposto, o investimento em práticas de gestão ambiental por gestores hoteleiros estabelece uma relação na qual não há perdedor; é uma relação ganha-ganha, em que ganha o meio natural, ganham os clientes e, especialmente, as empresas. Ou seja, não se trata de uma despesa, mas de um investimento, que traz como retorno, a maior aceitação de seus produtos e serviços no mercado e o destaque em relação a empresas menos conceituadas neste quesito, o que é possível graças a percepção dos clientes quanto aos indicadores de sustentabilidade observados nas empresas do setor.

2.2 GESTÃO AMBIENTAL E INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE EM HOTÉIS

A gestão ambiental no setor hoteleiro brasileiro pode ser considerada como incipiente, tendo em vista que o modelo de desenvolvimento econômico capitalista instaurado no século XX demandava um ritmo de acumulação em curto tempo, de modo que as legislações que iam sendo elaboradas à época não eram devidamente observadas pelos hotéis construídos à época, de modo que a grande maioria deles foi construídos infringindo preceitos ambientais importantes, o que resultou, a posteriori, em grandes desastres ambientais, fatos que precisaram acontecer para que hoje, tais práticas sejam condenáveis (AMAZONAS, 2014).

Essa incipiência, resultante também do atraso legal em cobrar das empresas do ramo a implantação de SGAs, o que perdurou pelo menos até 2002, conforme Amazonas (2014), ocasionou o retardo no desenvolvimento da

consciência dos empreendedores e gestores hoteleiros quanto a necessidade de preservação dos aspectos ambientais, especialmente, porque a rede hoteleira brasileira é constituída de pequenos hotéis independentes, nos quais existe uma carência de gestão especializada.

Contudo, essa realidade está sendo reconfigurada e, de acordo com Enz (1999 apud AMAZONAS, 2014, p. 39), a perspectiva é de que, mesmo diante da fragilidade dos órgãos fiscalizadores da regulamentação governamental, as práticas de gestão ambiental sejam cada vez mais, absorvidas pelas empresas do ramo hoteleiro, em virtude de:

Primeiro, os operadores acreditam que operar de forma ambientalmente correta será a coisa certa a fazer. Segundo, outros operadores irão adotar essas práticas em virtude da regulamentação governamental. Por último, pelo fato de que, no futuro, muitos hóspedes irão demandar atitudes ambientalmente corretas.

Como a mentalidade dos operadores de hospedagem quanto aos problemas ambientais que seus empreendimentos podem causar e a responsabilidades que estes têm sobre seu devido tratamento, passam por uma verdadeira metamorfose, o Brasil, por meio de representatividades governamentais, empresariais e da sociedade organizada, vem desenvolvendo alguns sistemas de gestão ambiental, que podem ser aplicados em empresas dos mais diversos ramos, inclusive no setor hoteleiro. Amazonas (2014) enumera os quatro principais SGA aplicados no país, conforme o quadro 1.

Quadro 1 – Principais Sistemas de Gestão Ambiental brasileiros

Nome do SGA	Criação e coordenação	Características
Sistema de Gestão Ambiental de Produção Mais Limpa (P + L)	Criada em 1999 e coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)	Busca a ecoeficiência, por meio da Produção Mais Limpa, eliminando a poluição no processo de produção, não no fim
Sistema de Gestão Ambiental ABIH “Hóspedes na Natureza”	Metodologia desenvolvida pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), existente desde 1936	Conjunto de ações planejadas de modo a proporcionar a qualificação de pessoal, a implementação de projetos e a certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades socioambientais
Sistema de Gestão Ambiental	A norma ABNT NBR ISO 14001 foi criada em 2004, pela International Organization for	Certificação realizada através de auditorias realizadas por técnicos de empresa externa,

baseado na norma série ISO 14000	Standardization (ISO) em parceria com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)	que seguem as regras rígidas da ISO.
Sistema de Gestão Ambiental Autônomo	-	Pode utilizar de princípios dos SGA formais, adequados à realidade do empreendimento.

Fonte: Adaptado de Amazonas (2014)

Pelo caráter internacional que apresenta, a certificação ISO série 14000 é a mais desejada entre os empreendimentos, até porque, esta é pré-requisito para a realização de alguns negócios internacionais. Contudo, Amazonas (2014), aponta como aspectos inibidores para o alcance de tal certificação no Brasil, os custos das consultorias de implantação e de adequação da infraestrutura e capacidade técnica, necessárias para atender os padrões exigidos.

Para que os SGA sejam efetivos é necessário o atendimento a um conjunto de indicadores de sustentabilidade, orientado pelas demandas originárias dos “governos, das autoridades turísticas nacionais, das organizações representativas do setor, como também das autoridades locais, regionais e nacionais e as empresas turísticas” (PERES JR; REZENDE, 2011, P. 6). Os autores ora mencionados desenvolveram o Índice de Gestão da Sustentabilidade (IGS) e Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade (IGGS), baseado em vinte e quatro indicadores, divididos nas dimensões sociocultural, econômica e ambiental, assim como demonstrado no quadro 2.

Quadro 2 – Indicadores de sustentabilidade

DIMENSÃO AMBIENTAL
1 - Separação do lixo para coleta seletiva; 2 - Adoção de medidas de economia de energia elétrica (lâmpadas econômicas, acendimento/desligamento automático de lâmpadas, etc.); 4 - Controle do consumo global de energia elétrica (kWh consumidos por mês); 5- Controle do consumo de energia elétrica por hóspede por noite (kWh consumidos por hóspede por noite); 6 - Controle do consumo global de água (m ³ ou litros consumidos por mês); 7 - Adoção de medidas de economia de água (reutilização, incentivo ao hóspede para redução da frequência de troca de roupas de cama e de banho, torneiras automáticas, etc.); 8 - Controle do consumo de água por hóspede por noite (m ³ ou litros consumidos por hóspede por noite); 9 - Política de reutilização de material (papel, água, etc.); 10 - Utilização de fontes alternativas de energia (eólica, solar, etc.); 11 - Aplicação de recursos em iniciativas ambientais comunitárias; 12 - Controle da geração global de resíduos (kg de resíduos produzidos por mês); 13 - Controle da geração de resíduos por hóspede por noite (kg de resíduos produzidos por hóspede por noite).
DIMENSÃO SOCIOCULTURAL
1 - Utilização de mão-de-obra local; 2 - Incentivo à valorização, preservação e promoção das tradições e da cultura local; 3 - Aplicação de recursos em iniciativas sócio-culturais comunitárias; 4 - Política de diminuição da rotatividade do quadro de colaboradores; 5 -

Investimento no treinamento e qualificação dos colaboradores (funcionários); 6 - Incentivo à participação dos colaboradores (funcionários) em iniciativas comunitárias.

DIMENSÃO ECONÔMICA

1 - Verificação do nível de satisfação do cliente por meio de um sistema estruturado de avaliação (questionários nos quartos, cartas e ou telefonemas posteriores à hospedagem, etc); 2 - Elaboração, consulta e correção permanente de um plano de negócios do empreendimento; 3 - Definição do break even point (taxa de ocupação mínima para cobrir os custos); 4 - Controle da taxa de ocupação média (% de UHs ou de leitos ocupados no mês); 5 - Adoção de políticas de diminuição do índice de acidentes de trabalho.

Fonte: Adaptado de Peres Jr. e Rezende (2011, p. 11)

Tais indicadores são preponderantes para um desenvolvimento sustentável e conseqüente avanço rumo à sustentabilidade de hotéis, e podem ser atingidos a partir da utilização de tecnologias e práticas sustentáveis que coadunem com tais objetivos.

Amazonas (2014) traz as principais tecnologias e práticas sustentáveis aplicáveis à hotelaria, iniciando com atenção para a sustentabilidade na construção, considerando que “o momento da elaboração do projeto arquitetônico e de escolha dos materiais, tecnologias e todos os pormenores do projeto podem mudar toda a dinâmica do hotel” (AMAZONAS, 2014, p. 44), já que a construção civil é um dos maiores poluidores e consumidores de recursos naturais. Quanto às tecnologias sustentáveis, o autor aponta:

Quadro 3 – Tecnologias sustentáveis aplicáveis a hotéis

TECNOLOGIA	DESCRIÇÃO
Elevadores inteligentes	Apresentam soluções que reduzem o consumo de energia, o ruído causado pelo transporte e o tempo de espera dos usuários
Lâmpadas de baixo consumo	Podem ser utilizadas as lâmpadas fluorescentes tubulares ou compactas; Díodos Emissores de Luz (LEDs); lâmpadas de halogênio e lâmpadas incandescentes, sendo estas as que apresentam menor eficiência luminosa
Sensores de presença	Auxiliam na economia de energia, “além de também serem símbolo de status e de avanço na edificação (GND ELETRÔNICA, 2005 apud AMAZONAS, 2014, p. 51)
Televisores de baixo consumo	O modelo mais adequado a ser adquirido pelos hotéis que busquem a redução da energia é o televisor de LCD, LED, OLED ou Laser
Ar condicionado de baixo consumo	Destaca-se os modelos Split, o qual “apresenta a vantagem da ausência de ruídos e relativa economia de energia em relação sistema de janela
Sistemas de desligamento automático por cartão	Funcionam como uma chave geral do apartamento e só liberam a energia para o apartamento quando o cartão estiver no local indicado
Aquecedor de água	Prioriza-se o uso do sistema de aquecimento por energia solar, considerada a forma de energia mais limpa e abundante na natureza
	Aqueles que têm a decomposição mais rápida na natureza, são compostos por itens orgânicos para que os agentes biológicos

Em relação às práticas sustentáveis, destacam-se, a coleta seletiva; envio de resíduos sólidos às cooperativas de catadores; armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha; obras de artes de artistas locais e busca por fornecedores locais (AMAZONAS, 2014). A utilização e divulgação de tais tecnologias e práticas sustentáveis devem compor a gestão ambiental dos empreendimentos hoteleiros e, quando percebida pelos clientes, pode causar ótimas experiências de hospedagem.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Metodologia, com base em Vergara (2011) é “um caminho, uma forma, uma lógica de pensamento”. A partir da classificação desenvolvida por este autor, este estudo pode ser nomeado como segue:

Em relação aos fins: Exploratório-descritiva, o que implica dizer que “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno” (Idem, p. 47), neste sentido, são apresentadas características socioculturais dos clientes e do gestor do hotel, objeto desse estudo.

Em relação aos meios: Estudo de caso, o qual “privilegia um caso particular, uma unidade significativa, considerada suficiente para análise de um fenômeno” (Idem, p. 67). O estudo de caso se desenvolveu no Hotel Solmar Quality, localizado na Praia do Cabo Branco, em João Pessoa - PB.

Para identificar as tecnologias e práticas sustentáveis existentes no hotel, foi feita uma verificação *in loco* pelo autor, o qual observou aspectos do perfil da empresa e do proprietário, os itens de tecnologias e práticas apresentados por Amazonas (2014), além de uma conversa informal com o gestor, no sentido de captar sua avaliação quanto à importância de adotar medidas ambientalmente sustentáveis, e como ele enxerga a percepção dos clientes em relação a tais medidas.

Em paralelo, com o objetivo de apresentar a percepção dos clientes quanto às práticas de Gestão Ambiental, adotadas pelo Hotel Solmar Quality João Pessoa, objeto do estudo, foi utilizado como instrumento de coleta de

dados, um questionário estruturado, adaptado da pesquisa de Amazonas (2014), aplicado junto aos seus clientes, no sentido de levantar o perfil destes (questões 1 a 4), sua percepção quanto às tecnologias e práticas sustentáveis existentes na organização, o que foi realizado por meio de uma adaptação de Escala Likert de três pontos, na qual o cliente precisou optar por Concordo, indiferente ou discordo para as variáveis abaixo relacionadas, bem como o seu posicionamento ante às práticas de gestão ambiental (questões 7 a 12).

O universo da pesquisa corresponde a todos os hóspedes do referido hotel no período de 15 a 25 de outubro de 2017. Por sua vez, a amostra corresponde a 66 clientes, escolhidos pela técnica não probabilística por acessibilidade, que, segundo Oliveira (2001, p. 7) “é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo”, dando margens à intencionalidade.

O quadro 5 apresenta as variáveis consideradas nesse estudo, com base nos estudos de Amazonas (2014), que aponta treze itens na dimensão tecnologias sustentáveis e dez outros itens, na dimensão práticas sustentáveis, as quais foram julgadas pelos respondentes, em relação à sua percepção de concordar, discordar ou ser indiferente quanto a existência destes no hotel em estudo.

Quadro 5 – Variáveis pesquisadas

Questão 5 – Dimensão Tecnologias sustentáveis
Variáveis: A. Elevadores inteligentes; B. Lâmpadas de baixo consumo; C. sensores de presença; D. Televisores com baixo consumo; E. Ar condicionados de baixo consumo; F. Desligamento automático por cartão; G. Descargas de duplo acionamento; H. Aquecimento de água por placas solares; I. Geração de energia elétrica por painéis solares; J. Sistema de captação de água de chuva; K. Materiais de limpeza biodegradáveis; L. Bicicletas para hóspedes; M. Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros; N. Outras.
Questão 6 – Dimensão práticas sustentáveis
Variáveis: A. Coleta seletiva de resíduos sólidos; B. Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha; C. Materiais reciclados na decoração; D. Obras de arte de artistas locais; E. Apoio a ONGs ou projetos ambientais; F. Realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes; G. Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores; H. Busca fornecedores locais; I. Fardamento dos funcionários de algodão colorido; J. Outras.

Fonte: Adaptado de Amazonas (2014).

A análise de dados foi realizada na perspectiva quanti-qualitativa, para tanto utilizou-se de técnicas estatísticas simples, baseada no registro das frequências absoluta e relativa. A apresentação dos dados foi realizada por meio de números percentuais e representação gráfica, que têm o objetivo melhor ilustrar os resultados obtidos, conforme poderá ser conferido a seguir. Registre-se que a questão 9 do questionário aplicado aos clientes foi desconsiderada, tendo em vista que só foram registradas duas respostas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este ponto pode ser considerado como o ápice deste estudo. Nele são expostos os resultados obtidos junto ao gestor e aos clientes do hotel em questão.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA

O Hotel Solmar Quality é um empreendimento localizado na Praia do Cabo Branco, em João Pessoa, que apresenta “apelo paisagístico”, conforme definição do seu site institucional, e apresenta quatro opções de suítes para os seus clientes, os quais têm áreas de 50 m² a 200m².

De acordo com a observação *in loco* do empreendimento dão conta de que trata-se de uma empresa que opera há nove anos, e pertence a proprietário originário de Campina Grande, Paraíba, o qual possui como nível de escolaridade o ensino médio completo. O Hotel é uma franquia da Rede Atlântica de Hotéis e conta com 38 colaboradores. Em relação a certificações ambientais, até o momento o hotel não possui nenhuma e nem possui interesse. Logo, o hotel em questão não segue nenhum modelo de SGA formal, sendo suas ações sustentáveis orientadas de modo autônomo.

Verificou-se ainda que as tecnologias sustentáveis empregadas no hotel são: lâmpadas de baixo consumo; sensores de presença; desligamento automático por cartão; aquecimento de água por placas solares e materiais de limpeza biodegradáveis, além de gerador para funcionamento no horário de ponta. Ele ainda acrescentou que os resíduos são enviados a cooperativas de catadores e que realiza o armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha, além de apoiar ONGs ou projetos ambientais e realizar trabalho de

educação ambiental com hóspedes e dar prioridade a fornecedores locais em suas transações comerciais.

O gerente do hotel reconhece que a principal vantagem de adoção de tecnologias e práticas sustentáveis está ligada à possibilidade de preservar o meio ambiente e gerar receita para a empresa, o que é possível a partir da venda de materiais para a reciclagem e lixo eletrônico, além da venda do óleo de cozinha utilizado.

O gestor avalia, ainda, que existe uma dificuldade para implementar tecnologias e práticas que desenvolvam os indicadores de sustentabilidade, pela falta de mão-de-obra qualificada, o que torna tais medidas ainda mais onerosas, podendo diminuir a relação custo-benefício e não atender às expectativas dos clientes.

4.2 PERFIL DOS CLIENTES (QUESTÕES 1 A 4)

De acordo com a questão 1 do questionário aplicado, a quase totalidade dos turistas respondentes (94,5%), reside no Brasil, o que demonstra o grande potencial do turismo doméstico no hotel em questão, com ênfase para as cidades de Brasília – DF e Recife – PE, onde, respectivamente, residem 25,8% e 19,7% dos respondentes.

No tocante à faixa etária (questão 2), apurou-se que a maioria dos respondentes (59,1%) é considerada jovem, pois tem idades entre 18 e 40 anos, enquanto o percentual menos representativo foi de clientes a partir de 61 anos de idade (4,5%). Já em relação à ocupação dos clientes participantes do questionário (questão 3), a maior expressividade (22,7%) foi de advogados, acompanhada de administradores (13,6%) e outras ocupações, com menores percentuais, como, biólogo, médico, juiz, bombeiro militar, educador físico, policial, engenheiro e professor, considerando que 9,1% se abstiveram dessa resposta.

Em se tratando do período de ocupação do hotel por estes clientes (questão 4), observou-se que a grande maioria deles (68,2%) tem um período de hospedagem consideravelmente pequeno, entre dois e 5 dias; enquanto apenas 22,7% têm permanência de 6 a 10 dias no hotel, considerando que 6,1% dos questionados não responderam a esse quesito.

4.3 PERCEPÇÃO DOS CLIENTES QUANTO ÀS TECNOLOGIAS E PRÁTICAS AMBIENTAIS PRESENTES NO HOTEL

4.3.1 Tecnologias percebidas

A questão 5 apresentava 13 tecnologias sustentáveis que deveriam ser julgadas pelos hóspedes, de acordo com sua percepção, no sentido de apontar quais destas são apresentadas pelo hotel.

Considerando que quanto maior o nível de concordância, maior a percepção do cliente quanto à existência do item em questão e quanto maior o nível de discordância, maior a percepção quanto a sua não existência, e que a indiferença denota a falta de percepção ou pouca importância em relação aos itens julgados, o gráfico 1 demonstra que o maior nível de percepção (95,5%), foi alcançado pelo item desligamento automático por cartão, para o qual o nível de discordância foi de apenas 4,5%.

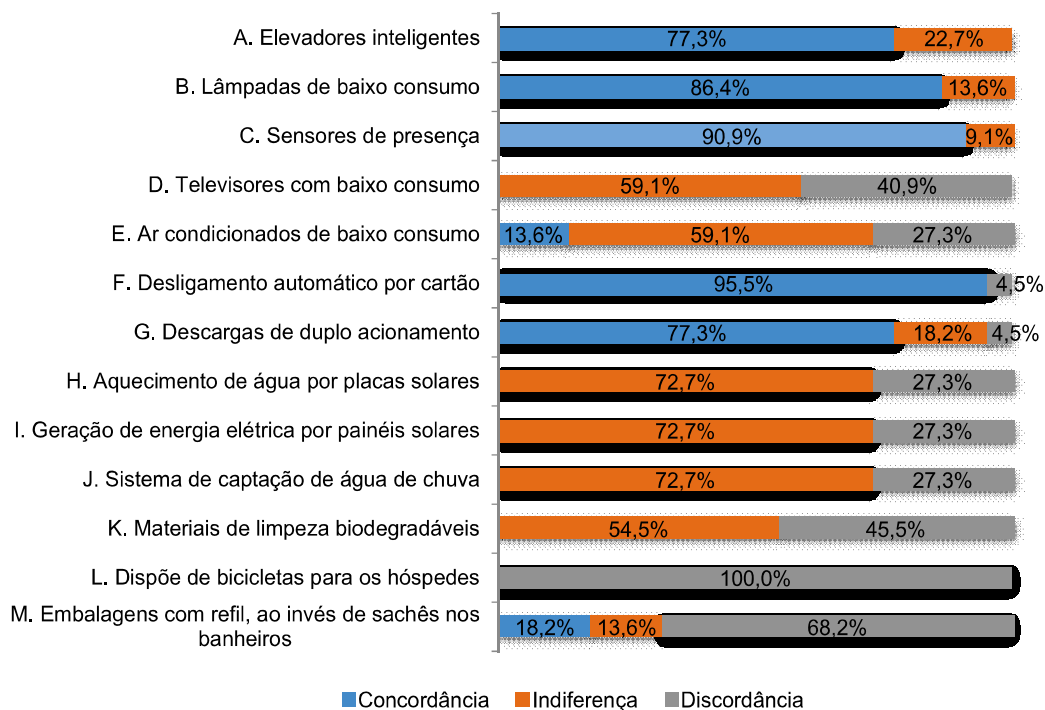
Em relação aos sensores de presença (item C), 90,9% dos respondentes concordaram que estes compõem as tecnologias do hotel, enquanto 9,1% se manifestaram indiferentes. Nível de concordância muito positivo (86,4%), também foi registrado pelo item lâmpadas de baixo consumo, o qual teve um pequeno índice de indiferença (13,6%) e não apresentou discordância. Em seguida, empatados no nível de concordância (77,3%), vêm os itens elevadores inteligentes e descargas de duplo acionamento, contudo, a primeira apresentou um índice de indiferença de 22,7%, enquanto a segunda, obteve 18,2% de indiferença e 4,5% de discordância.

Dentre os itens que apresentaram algum registro de concordância, os menos representativos foram embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros, o qual alcançou 68,2% de discordância, 18,2% de concordância e 13,6% de indiferença; e ar-condicionado de baixo consumo, que obteve apenas 13,6% de concordância, 59,1% de indiferença e 27,3% de discordância.

Por outro lado, o resultado mais negativo, com 100% de discordância, foi obtido pelo item dispõe de bicicletas para hóspedes, acompanhado pelos itens D, H, I, J e K, os quais apresentam preponderância nos níveis de indiferença e são seguidos de representativos graus de discordância, sem

qualquer registro de concordância, como pode ser conferido no gráfico 1, o que demonstra que estes não foram percebidos pelos clientes.

Gráfico 1 – Tecnologias percebidas



Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Conforme pode ser observado no gráfico 1 e recorrendo às respostas do gestor do hotel, das cinco tecnologias apontadas por ele, apenas três foram percebidas pelos clientes (lâmpadas de baixo consumo – item A; sensores de presença – item B; desligamento automático por cartão – item F). Os clientes ainda perceberam a presença de elevadores inteligentes (item A) e descargas de duplo acionamento (item G), os quais não foram considerados pelo gestor.

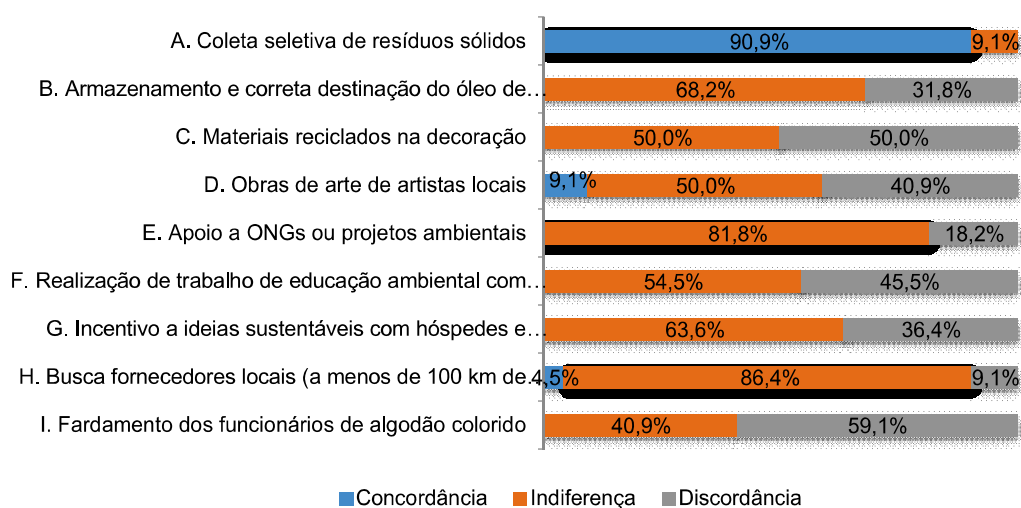
Tais resultados demonstram a necessidade de uma melhor comunicação entre empresa e clientes, de modo que estes possam ser melhor informados sobre as tecnologias adotadas pela organização, em termos de proteção e conservação do meio ambiente.

De acordo com Amazonas (2014), pode-se inferir que, para ser considerada tecnologicamente sustentável, a organização deve ampliar a aplicação de tecnologias suas operações. Contudo, os itens presentes já representam um grande avanço na eficiência energética, visto que reduzem o consumo de energia elétrica, recursos hídricos e, conseqüentemente, o desembolso financeiro para tal fim.

4.3.2 Práticas sustentáveis percebidas

O gráfico 2 apresenta o julgamento dos clientes inqueridos quanto à sua percepção das práticas sustentáveis presentes no hotel objeto deste estudo, com base nos estudos de Amazonas (2014). Da mesma forma que no quesito anterior, quanto maior o nível de concordância, maior a percepção do cliente quanto à existência da prática em questão e quanto maior o nível de discordância, maior a percepção quanto a sua não existência, e que a indiferença denota a falta de percepção ou pouca importância em relação às práticas julgadas.

Gráfico 2 – Práticas percebidas



Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Como pode ser claramente observado, a única prática com grande nível de concordância dos clientes foi o item A, que se refere à coleta seletiva dos resíduos sólidos. Na sequência, foi registrado um ínfimo nível de concordância (9,1%) para o item obras de arte de artistas locais, e busca de fornecedores locais (4,5%), práticas que apresentaram, níveis de indiferença preponderantes, de 50% e 86,4%, respectivamente, acompanhados de 40,9% e 9,1% de discordância.

Comparando a percepção dos clientes com os apontamentos do gerente, verifica-se que só existe um ponto de intersecção entre estes, o que se dá no tocante à coleta seletiva de resíduos sólidos, o que para Amazonas (2014, p. 57), possibilita aos catadores terem “mais condições de saírem da

marginalidade social e, de forma organizada buscarem melhores condições de trabalho e garantia de direitos”. Embora o gestor tenha afirmado fazer o armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha; dar apoio à ONGs ou projetos ambientais; realizar trabalho de educação ambiental com os hóspedes; e busca de fornecedores locais, fica claro que, se tais práticas realmente existirem, não passam do nível institucional.

Uma sugestão poderia ser o investimento em trabalhos educativos junto aos hóspedes, de modo que estes pudessem entender a importância da gestão ambiental, bem como perceber as práticas desenvolvidas pela organização, que não estão tão explícitas aos olhos desse público. Essas ações, se bem executadas, funcionariam como estratégias de marketing bastante positivas, além de multiplicação da consciência ambiental.

4.4 POSICIONAMENTO DOS CLIENTES QUANTO ÀS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

Não se pode negar que o bom uso de ferramentas de gestão ambiental constitui um diferencial competitivo para as organizações (AMAZONAS, 2014), ideia ratificada pelos clientes questionados, que em sua maioria (68,2%) afirmam ter preferência por hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão, atribuindo um nível de importância que varia de média a muito alta para a adoção dessas práticas pelos hotéis (90,9%), percentual correspondente também, à soma dos níveis média, grande e muito grande, para a avaliação da influência na decisão do cliente na hora de escolher por hotéis que adotem práticas sustentáveis.

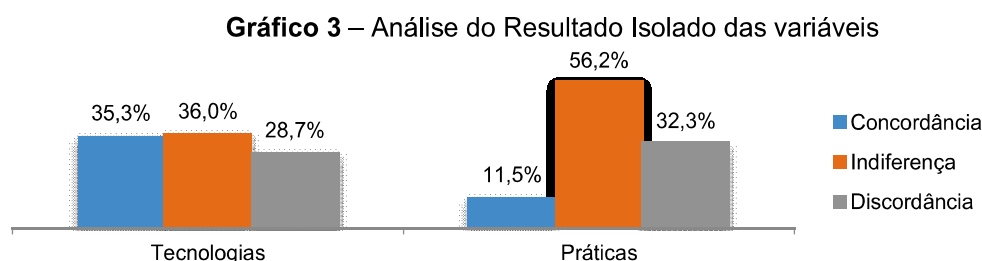
Por outro lado, a organização precisa entender que as práticas que impactem diretamente no conforto ou nas finanças do cliente, devem ter um planejamento cuidadoso para evitar efeitos negativos, visto que dentre os respondentes, metade deles considerou talvez se incomodar em reduzir a quantidade de vezes da troca das toalhas e roupas-de-cama para uma maior economia de recursos naturais, ao passo 13,6% dos respondentes confirmaram esse incômodo, enquanto um percentual considerável de 36,4% negou que tal fato lhes incomodasse. Porém, quando responderam sobre o fato de se importarem em pagar um pouco mais por hotéis que adotem práticas

sustentáveis, a grande maioria (63,6%) respondeu que sim, enquanto os outros 36,4% responderam que não.

Estes resultados demonstram que os clientes participantes da pesquisa reconhecem a importância das medidas sustentáveis, porém, desejam que estas venham acompanhadas de conforto e com custo acessível, evitando onerosidade financeira, ou seja, esperam por hotéis que ofereçam serviços com uma boa relação de custo e benefício.

4.5 ANÁLISE DO RESULTADO ISOLADO E AGRUPADO DAS VARIÁVEIS

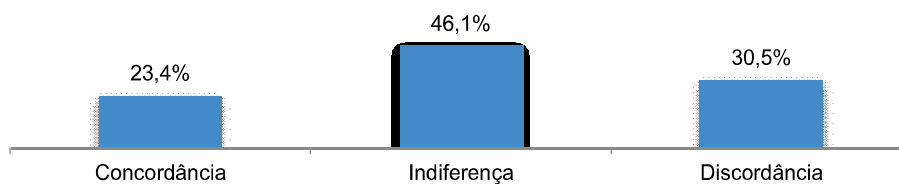
A partir da análise isolada das variáveis (tecnologias sustentáveis e práticas sustentáveis), que considera suas médias percentuais, verifica-se uma preponderância, em ambas, dos níveis de indiferença (36% e 56,2%, respectivamente), enquanto o nível de concordância assume o segundo lugar, na primeira dimensão (35,3%) e último lugar na outra (11,5%). A média de discordância em ambas as dimensões foi de 28,7% e 32,3%.



Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Baseado nas informações do gráfico 3 é possível inferir que os clientes conseguem identificar algumas tecnologias sustentáveis do hotel, porém quase não percebem suas práticas, quadro que pode ser modificado com uma maior divulgação das ações desenvolvidas por meio de panfletos, banners informativos, ações educacionais e outras ações de marketing.

De modo geral, o gráfico 4 apresenta a análise do resultado agrupado das variáveis pertencentes às duas dimensões investigadas, através do qual percebe-se o elevado nível de indiferença dos respondentes (46,1%), que vem seguido de 30,5% de discordância e 23,4% de concordância.

Gráfico 4 – Análise do Resultado Agrupado das variáveis

Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Aqui se ratifica a necessidade atuar de forma mais transparente, de modo a levar ao conhecimento dos clientes o potencial sustentável do hotel, que pode ser melhorado com a implementação de novas tecnologias e ações que promovam o desenvolvimento sustentável.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento sustentável é condição desejada pela maioria das organizações, mas nem todas querem investir em ações e tecnologias que as conduzam à sustentabilidade.

Com base nas respostas obtidas do gestor do hotel em estudo é possível afirmar, que as tecnologias e práticas sustentáveis ora adotadas pela empresa, embora relevantes ainda não são suficientes para despertar nos clientes a percepção clara quanto ao seu desempenho ambiental.

Em relação às respostas dos clientes para a dimensão tecnologias sustentáveis, é fato que algumas práticas foram identificadas, entretanto, apenas três delas coadunam com o que fora afirmado pelo gestor, ao passo que duas das tecnologias apontadas por ele, não foram reconhecidas pelos clientes, os quais identificaram outras duas tecnologias não referenciadas pelo gerente. Essa situação demonstra uma variação considerável entre a percepção dos clientes e da empresa quanto ao que vem a ser tecnologias sustentáveis, devendo a organização, treinar melhor seus colaboradores com vistas a reconhecer tais dispositivos e propaga-los aos seus clientes, no sentido de agregar valor aos serviços ali ofertados.

No tocante às práticas sustentáveis, revela-se uma situação preocupante, tendo em vista que, embora o gestor aponte cinco práticas relevantes desenvolvidas pelo hotel, os clientes só conseguiram identificar

uma. Ou seja, além da baixa percepção dos clientes quanto às tecnologias sustentáveis, o quadro é pior em relação às práticas adotadas. Claro que essas práticas são tomadas em nível institucional, mas estas devem ser levadas ao conhecimento de todos e, sempre que possível, incluir os clientes, os quais poderiam ser fidelizados ao tomarem conhecimento que o hotel onde eles já gostam de se hospedar por ofertar bons serviços, também apresenta preocupação com o meio ambiente e emprega práticas sustentáveis em suas operações.

Do ponto de vista dos indicadores de sustentabilidade trazidos por Peres e Rezende (2011) e com base nas informações do gestor, verifica-se a presença de indicadores correspondentes à dimensão ambiental, tais como, separação do lixo para coleta seletiva, adoção de medidas de economia de energia elétrica e utilização de fontes alternativas de energia. No tocante à dimensão sociocultural, utiliza-se de mão-de-obra local. Já em relação à dimensão econômica, não foi verificada a incidência dos indicadores sugeridos pelos autores.

Nesse sentido, infere-se que, embora não atinjam a percepção dos clientes consultados, o Hotel Solmar Quality desenvolve práticas sustentáveis, que correspondem mais diretamente à dimensão ambiental. Entretanto, como a sustentabilidade presume a um equilíbrio entre as três dimensões vistas anteriormente, ressalta-se a necessidade de investir em outras ações que possibilitem tal equidade e, conseqüentemente, conduzam a um maior nível de sustentabilidade.

Registre-se que não foram levados em conta os motivos pelos quais os clientes não conseguiram perceber a contento todas as práticas ambientais desenvolvidas pelo hotel, visto que este não compunha o objetivo desse estudo. Mas estima-se que fatores como as expectativas, o conhecimento e as experiências dos hóspedes podem afetar sua percepção, podendo estes serem investigados em outro momento.

Ademais, a considerável pré-disposição dos clientes a optarem por hotéis ambientalmente sustentáveis, que ofereçam um custo-benefício positivo, podem orientar a empresa a lançar mão de uma política de gestão ambiental, orientada por um SGA formal, mesmo sem o objetivo de galgar uma certificação ISO, com vista a contribuir positivamente para o desenvolvimento

sustentável da área em que está instalado e, conseqüentemente, atrair o crescente nicho de clientes que buscam por hotéis com esse perfil, além de manter aqueles que já buscam frequentemente os seus serviços.

Considerando que a ciência faz parte de um processo cumulativo de conhecimento, sugere-se que em oportunidades futuras, este artigo sirva de motivação para novas pesquisas que possam verificar a percepção de clientes em hotéis de outras cidades da Paraíba, como, Campina Grande, ou mesmo para estudar o gap existente entre a percepção dos clientes e o que há de concreto na empresa, em termos de tecnologias e práticas sustentáveis.

ABSTRACT

In view of the new development profiles imposed on organizations, which should consider the environmental, social and economic balance, this article is based on the following research problem: How clients perceive the Environmental Management practices of the Hotel Solmar Quality, in João Pessoa - PB ? And its general objective is to present the clients' perceptions regarding the Environmental Management practices of the Hotel Solmar Quality, in João Pessoa - PB. The methodology used was exploratory-descriptive, with a case study carried out in the above-mentioned hotel, which used a non-probabilistic sample for accessibility, which resulted in 66 respondents, who answered a structured questionnaire. The results lead us to conclude that there is a low level of customer perception regarding technologies and, above all, about the hotel's sustainable practices and the need for better environmental management by the organization.

Keywords: Environmental management. Sustainable technologies. Sustainable practices. Perception.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, JOANA BRANQUINHO RAMOS DE. **Sustentabilidade em hotelaria: uma análise da infusão/difusão em hotéis de Lisboa**. Mestrado (Gestão do Turismo e da Hotelaria) – LAUREATE. Lisboa, 2016, 56 p.

AMAZONAS, IURI TAVARES. **Gestão ambiental na hotelaria: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas nos hotéis de João Pessoa – PB**. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e meio Ambiente) – UFPB. João Pessoa: PRODEMA, 2014, 123 p.

CÂNDIDO, Gesinaldo Ataíde (Org.). **Desenvolvimento Sustentável e Sistemas de Indicadores de Sustentabilidade: formas de aplicações em contextos geográficos diversos e contingências específicas**. Campina Grande: Ed. UFCG, 2010, p. 118-151.

CHAVES, MYRIAN COSTA. **Sustentabilidade dos meios de hospedagem: uma abordagem centrada no complexo Blue Tree Alvorada**. Monografia (Bacharelado em Turismo) – UNICEUB. Brasília, 2005, 105 p.

COLARES, Ana Carolina Vasconcelos. As empresas com certificação ISO 14001 realmente têm uma atividade ambiental superior? **Revista Eletrônica Sistemas&Gestão**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 356-368, 2015.

FBHA. **PIB do turismo brasileiro deve crescer 0,5% em 2017**. Brasília, 2017. Disponível em: < <http://www.fbha.com.br/noticias/fbha-news/pib-direto-do-turismo-brasileiro-deve-crescer-0-5-em-2017>>. Acesso em: 07 out. 2017.

LUBCZYK, DARIELI DA SILVA GRZYCAK. **Sustentabilidade ambiental e estratégia competitiva na hotelaria**: um estudo de caso da Roteiros de Charme. Monografia (Bacharelado em Turismo) – UNICENTRO. Irati, 2013, 116 p.

MELLO, RITA et tal. Avaliação sobre o uso de práticas de sustentabilidade na hotelaria: estudo de caso em hotéis de uma cidade do litoral norte do RS. **Rev. Elet. em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**. Santa Maria, v. 8, n. 8, p. 1689-1699, 2012.

MIKHAILOVA, Irina. Sustentabilidade: evolução dos conceitos teóricos e os problemas da mensuração prática. **Revista Economia e Desenvolvimento**, Santa Maria, n. 16, p. 22-41, 2004.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo contribui com 9% do PIB mundial**. Brasília, 2015. Disponível em: < http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salalmprensa/artigos/arquivos/Turismo_contribui_com_9_do_PIB_mundial.html>. Acesso em: 07 out. 2017.

NASCIMENTO, Luiz Felipe. **Gestão ambiental e sustentabilidade**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012, 148 p. :il.

OLIVEIRA, J. P. et al. Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis. **Revista de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 189-209, 2016.

OLIVEIRA, T. M. V. Amostragem não probabilística: Adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e quotas. **Administração Online**. São Paulo, v. 2, n. 3, 2001.

PERES JR., MIGUEL R.; REZENDE, DANIEL C. DE. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 234-252, 2011.

PERTSCHI, IVAN KARLO. Gestão ambiental na hotelaria: um estudo da aplicação de indicadores ambientais. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais**, Caxias do Sul, 2006.

SANTOS, RODRIGO AMADO DOS et al. A gestão hoteleira e os indicadores de sustentabilidade: um estudo de caso no bairro de Santa Tereza. Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 11, 2015, Rio de Janeiro. **Anais**, Rio de Janeiro, 2015.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.