

UM ESTUDO SOBRE AS AÇÕES SUSTENTÁVEIS UTILIZADAS EM EMPRESAS HOTELEIRAS

Felipe Borges Moreira de Souza¹
Rachel Silva Frota²
Marcleide Maria Macêdo Pederneiras³

Resumo: A sustentabilidade e a adoção de iniciativas sustentáveis são temas e atitudes recorrentes no contexto socioeconômico global moderno e no estilo de vida das pessoas, ou seja, iniciativas que influenciam diretamente no processo de escolha na aquisição e contratação de produtos e serviços, tal como, na hotelaria. Com isto, este resumo teve como objetivo responder à questão: quais as ações sustentáveis utilizadas nas empresas hoteleiras da orla de João Pessoa? A metodologia utilizada baseou-se na pesquisa bibliográfica, assim como, a aplicação de um questionário inserido na plataforma online do Google Forms e enviado aos gestores dos hotéis da orla da cidade de João Pessoa, com a amostra composta por 20 gestores que se dispuseram a responder. Os dados coletados foram compilados e tabulados na planilha @Excel e analisados através da estatística descritiva. Constatou-se que as principais ações encontradas em utilização nos hotéis foram: reciclagem e separação de lixo; aviso aos hóspedes do reuso das toalhas de banho e roupa de cama e; sensores de presença e movimento para as luzes. Concluiu-se que embora haja preocupação quanto à conscientização do planejamento e gerenciamento de práticas voltadas à conservação dos recursos naturais venha sendo observada em maior uso pelos meios de hospedagem local, ela encontra barreiras em sua implantação advindas de múltiplos fatores, sendo sua introdução mais viável em estabelecimentos de grande porte em detrimento aos estabelecimentos de pequeno porte, levando-se em consideração os elevados custos atrelados a ela.

Palavras-chave: Desenvolvimento; Sustentabilidade; Desafios.

Introdução

A consciência coletiva acerca da sustentabilidade e adoção de iniciativas sustentáveis são temas e atitudes recorrentes no contexto sócio econômico global moderno e no estilo de vida das pessoas, ou seja, influencia diretamente no processo de escolha na aquisição e contratação de produtos e serviços, tal como, na hotelaria.

Nesse viés, Hall (2004, p.30) afirma que: “[...] o desenvolvimento turístico completamente destituído de regulamentação e planejamento certamente conduzirá à degradação da base de recursos físicos e sociais da qual o turismo depende.”

Dito isso, com a intenção de atender aos interesses do mercado, o termo ecologicamente correto vem sendo cada vez mais aderido, visando minimizar os impactos causados, como a produção de lixo excessiva, uso inconsequente da água e dependência energética no setor de governança hoteleiro. No entanto, deve-se atentar às necessidades socioeconômicas sem negligenciar a integridade cultural, os processos ecológicos e a diversidade biológica de seus arredores.

De acordo com Conto (2005, p. 826):

Os hotéis têm um papel ambiental importante e devem comprometer-se em desenvolver atitudes no sentido de utilizar significativas práticas ambientais em todos os processos; cumprir rigorosamente toda a legislação ambiental; minimizar o uso de energia, água e materiais; minimizar a geração de resíduos sólidos, reutilizando e reciclando; convidar clientes, fornecedores e serviços terceirizados a participar de esforços para proteger o meio

¹Discente do Bacharelado em Hotelaria – UFPB. E-mail: lipemdesouza8@gmail.com

²Discente do Bacharelado em Hotelaria – UFPB. E-mail: rsf3@academico.ufpb.br

³Pós-Doutora na área de Contabilidade na Universidade do Minho-Portugal na Escola de Economia e Gestão-EEG. Doutora em Administração pelo PROPAD/UFPE. Mestrado em Ciências Contábeis pela Universidade de Brasília. Graduação em Ciências Contábeis - Unipê Centro Universitário de João Pessoa. Professora Associada da Universidade Federal da Paraíba. Professora permanente do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede – PROFIAP/UFPG/CCJS. Líder do Grupo de Pesquisa - Gestão em Administração Pública, Contabilidade, Turismo e Hotelaria - GAPCTUH/CNPq/UFPB. E-mail: marcleide@gmail.com

ambiente; fornecer a todos os funcionários o treinamento e os recursos requeridos para vir ao encontro dos objetivos traçados; comunicar abertamente sua política e as práticas ambientais para quem estiver interessado; e monitorar o impacto ambiental.

Nesse contexto, cabe analisar a importância de uma capacitação qualificada no ambiente de trabalho no setor de governança, uma vez que, fica impossibilitado o hotel com missão ecologicamente correta exercer seu propósito, sem colocar suas estratégias em prática, e para minimizar este efeito, é necessário o incentivo ao engajamento por parte dos colaboradores através de treinamentos, leituras, *workshops*, e dinâmicas, visando à motivação dos funcionários para que haja uma cooperação mútua e fluida.

Sendo assim, para que o hotel execute seu papel proposto, e proporcione não só uma estada, mas sim uma experiência única e personalizada, torna-se fundamental que o profissional de governança tenha um olhar proporcional à importância do departamento e colabore para que as estratégias sustentáveis organizacionais adotadas sejam implementadas com sucesso e funcionem em consonância.

Tendo em vista a precisão de suprir o alto padrão de demandas fisiológicas do consumidor, o ramo Hoteleiro exige um grande gasto de água e energia, e frequentemente acaba acarretando impactos negativos tanto para o meio ambiente, quanto para o meio sócio ambiental no qual a empresa encontra-se inserida. Por isso, cabe analisar medidas implantáveis em prol de não apenas minimizar os efeitos ambientais causados, mas também reduzir os custos operacionais dentro do setor hoteleiro, além de suprir a satisfação do cliente. Nessa perspectiva, a World Tourism Organization - UNWTO, afirma que:

Tornar o turismo mais sustentável não é apenas controlar e gerenciar os impactos negativos da indústria. O turismo está em uma posição muito especial para beneficiar as comunidades locais, econômica e socialmente, e para aumentar a conscientização e apoiar a conservação do meio ambiente. Dentro do setor de turismo, o desenvolvimento econômico e a proteção ambiental não devem ser vistos como forças opostas – eles devem ser perseguidos de mãos dadas como aspirações que podem e devem se reforçar mutuamente. (UNEP & World Tourism Organization [UNWTO], 2005, p. 14, tradução nossa).

A maioria dos impactos do turismo é resultado de ações cometidas por organizações do setor privado e pelos próprios turistas, entretanto a sustentabilidade é uma responsabilidade de todos. Em sua obra intitulada *Unidades de conservação: matéria-prima do Ecoturismo Costa* (2002, p. 63) menciona que, a noção de sustentabilidade é percebida como “a capacidade de progredir sem agressão ou dano aos recursos utilizados, trazendo, em vez de consequências maléficas, benefícios a ambas as partes envolvidas, homem e ambiente”. Alinhado a este pensamento e visando formas de buscar o equilíbrio entre natureza e humanidade, são levantados questionamentos que demandam uma investigação mais aprofundada da influência dos assuntos relacionados ao meio ambiente em uma perspectiva social e econômica.

Segundo Ferreira (2006, p.11) para melhor conhecer o assunto Meio Ambiente, “[...] é necessário que, além de aspectos ecológicos e econômicos, considerem-se igualmente as perspectivas sociais, culturais e educacionais abrangidas nessa questão.” Sendo tais aspectos indispensáveis na conscientização e ensino direcionados às práticas ambientais.

Nesse caso, cabe ao Estado o desenvolvimento e condução de políticas públicas voltadas à identificação e resolução dos problemas apontados, aumentar incentivos econômicos voltados para o turismo sustentável, promovendo através deste fomento a elaboração de estratégias direcionadas a amenizar os efeitos da atividade turística e planejar seu desenvolvimento sustentável e responsável, enfatizando sempre o respeito e valorização à comunidade local.

Uma vez cumpridas, estas resultarão numa vantagem competitiva, alcançando visibilidade e reconhecimento maior para o hotel, satisfazendo o cliente e o meio-ambiente. Para Dias (2003, p. 87), se as atividades do setor hoteleiro não forem realizadas levando em consideração os aspectos ambientais, podem causar danos referentes ao uso de recursos naturais, como, o uso de desperdício de água e energia, como também podem causar impactos de características poluidoras, como a

geração de resíduos sólidos, lixos, emissões gasosas.

A implantação de atividades sustentáveis nos hotéis são alternativas essenciais para que o meio ambiente não sofra com o impacto deixado pelo turista na liberação de produtos químicos altamente tóxicos em dosagens altas. É importante ressaltar que embora a decisão de ser "economicamente correto" demande um grande investimento financeiro, sua aplicação resulta em retornos positivos para o planeta e em uma rentabilidade econômica a longo prazo, visto que, a mesma energia fotovoltaica produzida pode ser vendida caso haja sobra, tais alternativas são essenciais para que o meio ambiente não sofra com a liberação de produtos químicos altamente tóxicos em dosagens altas.

Ainda que, muitos financiadores e proprietários de hotéis considerem em seu orçamento apenas o investimento inicial, que, na maioria dos casos, é mais elevado do que o gasto com soluções convencionais, ao analisar os custos da estratégia sustentável a longo prazo, o retorno financeiro ("payback") do investimento inicial é rapidamente atingido, dependendo do porte do hotel.

Segundo uma pesquisa realizada pelo Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) identificou que a energia solar ainda é uma tecnologia que precisa ser melhor explorada junto aos comerciantes brasileiros. Isso porque, segundo o estudo, entre os empreendimentos onde processo de operação é mais dependente do consumo de energia, como hotéis e restaurantes, apenas 8% utilizam sistemas fotovoltaicos como uma das soluções para reduzir a conta de luz.

Em contrapartida, cerca de um terço dos proprietários entrevistados (33% do total) afirmaram que apenas orientam seus colaboradores a reduzirem o uso de energia elétrica, enquanto outros 27% revelaram que acabam não fazendo nada a respeito e deixando as coisas como estão.

Essas iniciativas além de fornecer a conexão dos hóspedes com a natureza melhoram a qualidade de vida, auxiliam o crescimento saudável da cadeia produtiva, depreciando a agressão à comunidade local envolvida naquele ambiente, fortalecendo o laço entre fornecedores locais envolvidos, consequentemente, economizando recursos e alimentando práticas de preservação do meio ambiente.

Assim, diante do exposto, o problema central deste resumo é: *quais as ações sustentáveis utilizadas nas empresas hoteleiras da orla de João Pessoa?* Para tanto o objetivo geral desse estudo é identificar as ações sustentáveis utilizadas pelas empresas hoteleiras da orla de João Pessoa. Portanto, este resumo se justifica pela importância na divulgação dos resultados da pesquisa, com o objetivo de propor aos empresários da rede hoteleira a implantação de ações sustentáveis. visto que com a utilização correta das informações, tais empresas terão oportunidade de ter um orçamento "economicamente correto", assim como, se destacar no mercado em que atuam.

Metodologia

A metodologia utilizada baseou-se na pesquisa bibliográfica, assim como, a aplicação de um questionário inserido na plataforma online do *Google Forms* e enviado aos gestores dos hotéis da orla da cidade de João Pessoa, que, de acordo com dados obtidos em websites, são 27 hotéis, contudo, a amostra foi composta por 20 gestores que se dispuseram a responder. Os dados coletados foram compilados e tabulados na planilha @Excel e analisados através da estatística descritiva.

Resultados e Discussões

Nessa seção serão apresentados os resultados dos dados coletados a partir dos objetivos propostos na pesquisa.

Quando se trata das **Informações gerais sobre as empresas hoteleiras** tem-se a:

Tabela 1 - Tempo de mercado, unidades habitacionais e número de funcionários das empresas hoteleiras de cidade de João Pessoa



Variável	Média	Mediana	Mínimo	Máximo
Tempo no Mercado	10,5 anos	8 anos	1,5 anos	30 anos
Unidades Habitacionais	67,5	65,5	17	128
Funcionários	2,8	27,0	6	49

Fonte: Elaboração dos autores, 2023.

As informações contidas na Tabela 1 apresentam as variáveis do tempo de mercado com 10,5 anos, 67,5 unidades habitacionais e 2,8 funcionários em média. Quando se evidencia a mediana fica demonstrado que há 65,5 unidades habitacionais e 27 funcionários.

Quando trata das **Informações sobre a implementação das ações sustentáveis**, tem-se:

Tabela 2 - Ações sustentáveis utilizadas nos hotéis da orla de João Pessoa

Ações sustentáveis	Hotéis %
Aproveitamento da água da chuva reutilizadas para lavagens diversas, descargas e jardins	30%
Redução do uso de produtos descartáveis	60%
Redução do uso de papel	66%
Mudança nos cartões do quarto	45%
Uso de energia através de energia solar: utilizados em geral e para aquecimento da água.	33%
Produtos de limpeza ecológicos	40%
Reciclagem e separação de lixo: destinar os recicláveis a coleta apropriada e orgânico para composteira.	90%
Aviso aos hóspedes do reuso das toalhas de banho e roupa de cama	100%
Sensores de presença e movimento para as luzes	79%

Fonte: Elaboração dos autores, 2023

No que se refere às ações sustentáveis utilizadas nos hotéis da orla de João Pessoa, fica evidenciado na tabela 2 que 90% dos gestores dos hotéis pesquisados, se preocupam e orientam seus funcionários para o funcionamento adequado e sustentável na reciclagem do lixo. Dentro desta perspectiva, Silva (2007, p.73) estabelece que “programa interno de treinamento é a lista detalhada de compromissos a atender e a sequência completa de instruções a serem executadas internamente para tornar aptos os funcionários da organização”. Outro destaque vai para a questão do reuso das toalhas e da roupa de cama, com um percentual de 100%. Isso demonstra a preocupação por parte dos gestores com essa atividade sustentável, que conseqüentemente, implicará na redução de gastos, proporcionando também um impacto positivo na redução dos custos do hotel. Vale ressaltar que, apesar do baixo percentual de 33%, a implantação da energia solar está sendo algo bastante procurada pelos hotéis. Na visão de Gonçalves (2004) a introdução de inovações voltadas à redução dos gastos de energia nos meios de hospedagem, pode promover de forma expressiva e natural a diminuição de seu consumo, acarretando em despesas financeiras reduzidas aos estabelecimentos. Fica

demonstrado, além disso, com 45%, que a mudança nos cartões do quarto está sendo aceita pelos hotéis. Por fim, outra ação que merece destaque é o uso de sensores de presença e movimento com 79% de aceitação.

Considerações Finais

Os gestores das empresas hoteleiras devem estar atentos às ferramentas de gestão que permitem enfrentar os desafios e as oportunidades que o desenvolvimento sustentável traz ao setor do turismo. Nesse sentido, este estudo buscou identificar quais as ações sustentáveis utilizadas pelas empresas hoteleiras da orla de João Pessoa.

A promoção e aplicabilidade destas ações sustentáveis nos meios de hospedagem relacionam-se a busca pelos gestores dos hotéis pesquisados, da redução em suas receitas alinhadas à necessidade do estabelecimento de medidas preventivas voltadas a contenção dos impactos advindos de suas práticas ao meio ambiente e a comunidade em que estão inseridos.

Conclui-se que embora a preocupação quanto à conscientização do planejamento e gerenciamento de práticas voltadas à conservação dos recursos naturais venha sendo observada em maior uso pelos meios de hospedagem local, a mesma encontra barreiras em sua implantação advindas de múltiplos fatores, sendo sua introdução mais viável em estabelecimentos de grande porte em detrimento aos estabelecimentos de pequeno porte, levando-se em consideração os elevados custos atrelados a ela.

Como sugestão para trabalhos futuros, recomenda-se a expansão do universo da pesquisa, abrangendo hotéis de outras cidades da região do nordeste e realizar um estudo comparativo dos desafios identificados entre as empresas hoteleiras.

Referências

Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável (CBTS) **NBR 15401**, 2006. Disponível em ABNT NBR 15401 - Acesso em 12 nov. 2022.

CONTO, S. M. **Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem**. In: Trigo, L. G. G. (2005). Análises regionais e globais do turismo brasileiro. São Paulo: Roca, 2005 p. 826. Acesso em 12 nov. 2022.

COSTA, Patrícia Côrtes. **Unidades de conservação: matéria-prima do Ecoturismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

DIAS, Genebaldo Freire. **Educação ambiental: princípios e práticas**. 8ª edição. São Paulo: Gaia, 2003.

FERREIRA, Aracéli Cristina de Sousa. **Contabilidade ambiental: uma informação para o Desenvolvimento sustentável** – inclui Certificados de Carbono. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

HALL, Colin Michael. **Planejamento Turístico: Políticas, processos e relacionamentos**. 2ª Ed. São Paulo: Contexto, 2004 – (Coleção Turismo Contexto)

SILVA, Roberto do Nascimento e. **Ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha - RS**. 2011. 157 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007.