

## VI-136 - DIAGNÓSTICO DA IMPLANTAÇÃO DE MEDIDAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE NA REDE HOTELEIRA DE BRASÍLIA

**Marcelly Ferreira Nascimento<sup>(1)</sup>**

Engenheira Sanitarista pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Mestre em Tecnologia Ambiental e Recursos Hídricos pela Universidade de Brasília (UNB). Professora do Instituto Federal de Brasília – *campus* Samambaia.

**Jackeline do Socorro Benassuly Barbosa**

Engenheira Sanitarista pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Mestre em Tecnologia Ambiental e Recursos Hídricos pela Universidade de Brasília (UNB). Professora do Instituto Federal de Brasília – *campus* Samambaia.

**Paula Felipe Schlemper de Oliveira**

Graduada em Desenho Industrial pela Universidade do Estado de Santa Catarina (2000). Doutora em Engenharia de Produto e Processo pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professora do Instituto Federal de Brasília – *campus* Samambaia.

**Endereço<sup>(1)</sup>:** Rua 34 Norte, Lote 04, Apto. 309 – Ed. Real Flat – Águas Claras - Brasília - DF - CEP: 71918-720 - Brasil - Tel: (61) 2103-2300 - e-mail: [marcelly.nascimento@ifb.edu.br](mailto:marcelly.nascimento@ifb.edu.br)

### RESUMO

No início da década de 1970, o desenvolvimento sustentável surgiu como um novo modelo de desenvolvimento econômico, passando a incorporar o conceito da humanização de desenvolvimento, incluindo a preocupação com a preservação dos recursos naturais para as futuras gerações, sendo dividido em três áreas: sociedade, economia e meio ambiente, conhecidas hoje como tripé da sustentabilidade. A política de sustentabilidade no empreendimento hoteleiro visa estabelecer mecanismos e ações que coloquem em prática o uso de elementos econômicos, sociais e ambientais que lhe permita minimizar os impactos negativos e maximizar os impactos positivos de sua gestão. Quando bem aplicada no planejamento empresarial, a variável ambiental apresenta diversas vantagens, tais como: a redução de custos diretos pela diminuição do desperdício de matérias-primas e de recursos cada vez mais escassos e dispendiosos, como água e energia; a redução da geração de resíduos e de custos de sua disposição e gerenciamento, utilizando processos como a reciclagem e a incineração para tratar os resíduos sólidos ou utilizando técnicas mais eficientes para o tratamento de efluentes líquidos; melhora a imagem do empreendimento e garante atrativos permanentes de destino dos turistas. Desta forma, o empreendimento deve estabelecer e manter um sistema de gestão da sustentabilidade, de modo a assegurar o atendimento continuado e sistemático dos princípios do turismo sustentável. Nesse sentido, o presente trabalho apresenta um diagnóstico da implantação de medidas de sustentabilidade na rede hoteleira de Brasília, com vistas à avaliação da importância das variáveis socioculturais, ambientais e econômicas na gestão dos empreendimentos hoteleiros, bem como da sua influência na imagem dos empreendimentos e na redução de custos. Para tanto, a pesquisa foi realizada em quatro etapas: pesquisa bibliográfica; elaboração do questionário autoaplicado; aplicação do questionário; e análise dos resultados. Constatou-se que os gestores dos hotéis compreendem a importância da implantação de práticas sustentáveis no empreendimento, porém reconhecem que estas práticas não são um diferencial competitivo para a escolha do hotel pelo hóspede e adotam principalmente os princípios relacionados ao atendimento da legislação vigente, não havendo uma preocupação ambiental efetiva.

**PALAVRAS-CHAVE:** Desenvolvimento Sustentável, Gestão da Sustentabilidade, Empreendimentos Hoteleiros, Turismo Sustentável.

### INTRODUÇÃO

Na segunda metade do século XX, os países, na busca do desenvolvimento econômico desenfreado, provocaram inúmeros problemas socioambientais em escala global. Essa busca constante pelo desenvolvimento a qualquer custo, aliada à ideia de que os recursos naturais eram infinitos, promoveu o seu uso inadequado, degradando a qualidade ambiental e comprometendo de forma significativa a sua preservação. Diante desse cenário de graves problemas socioambientais, surgiu uma intensa mobilização para encontrar um

novo modelo de desenvolvimento que permitisse compatibilizar aspectos econômicos, sociais e ambientais (VIEGAS, 2008).

Neste contexto surgiu, no início da década de 1970, o novo modelo de desenvolvimento econômico, conhecido como desenvolvimento sustentável, passando a incorporar o conceito da humanização de desenvolvimento, incluindo a preocupação com a preservação dos recursos naturais para as futuras gerações. Assim, o desenvolvimento sustentável aparece como o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer as suas próprias necessidades. As três áreas da sustentabilidade estão concentradas na sociedade, na economia e no meio ambiente. Juntas, elas são conhecidas *Triple Bottom Line* ou tripé da sustentabilidade (DAHLSTROM, 2011).

A política de sustentabilidade no empreendimento hoteleiro visa estabelecer mecanismos e ações que coloquem em prática o uso de elementos econômicos, sociais e ambientais que lhe permita minimizar os impactos negativos e maximizar os impactos positivos de sua gestão. A adoção de práticas sustentáveis no setor hoteleiro, no entanto, tem como objetivo também a obtenção de benefícios monetários, crescimento e competitividade, sendo que, de forma geral, observa-se que a mudança de postura dos empreendimentos em relação ao meio ambiente tende a acontecer por pressões derivadas da mudança de comportamento dos hóspedes (TURCZYNSKI E OLIVEIRA, 2011, CADERNO VIRTUAL DE TURISMO, 2010).

A gestão ambiental de uma empresa é constituída, segundo Barbieri (2011), por diretrizes e atividades administrativas e operacionais, tais como: planejamento, direção e controle. Essas atividades têm como objetivo a obtenção de efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo ou eliminando os danos causados pelas ações humanas ou mesmo evitando o seu surgimento. Trata-se, pois, de um processo por meio do qual as organizações definem seus objetivos e metas relacionadas à proteção do meio ambiente, à saúde de seus empregados, bem como de seus clientes e da comunidade (ANDRADE, 2012).

A variável ambiental no planejamento empresarial, quando bem aplicada, permite a redução de custos diretos pela diminuição do desperdício de matérias-primas e de recursos cada vez mais escassos e dispendiosos, como água e energia. Além disso, contribuem para a redução da geração de resíduos e de custos de sua disposição e gerenciamento, utilizando processos como a reciclagem e a incineração para tratar os resíduos sólidos ou utilizando técnicas mais eficientes para o tratamento de efluentes líquidos. A aplicação de práticas ambientais no setor hoteleiro não apenas reduz os custos e melhora a imagem do empreendimento, como também garante atrativos permanentes de destino dos turistas (MORAES, 2008). Nesse sentido, o empreendimento deve estabelecer e manter um sistema de gestão da sustentabilidade, de modo a assegurar o atendimento continuado e sistemático dos princípios do turismo sustentável.

Portanto, o presente trabalho consiste na realização de um diagnóstico da implantação de medidas de sustentabilidade na rede hoteleira de Brasília, com vistas à avaliação da importância das variáveis socioculturais, ambientais e econômicas na gestão dos empreendimentos hoteleiros, bem como da sua influência na imagem dos empreendimentos e na redução de custos.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

### **ÁREA DE ESTUDO**

O estudo foi desenvolvido na rede hoteleira de Brasília/DF, que atualmente é composta por 43 empreendimentos de hospedagem, distribuídos entre o setor hoteleiro norte (23 empreendimentos) e o setor hoteleiro sul (20 empreendimentos). Para a realização do trabalho, inicialmente foi realizado o mapeamento do setor hoteleiro de Brasília, conforme demonstrado na Figura 1, com utilização de GPS.



Figura 1: Mapeamento do setor hoteleiro de Brasília.

#### DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para a realização do diagnóstico da implantação de medidas de gestão da sustentabilidade na rede hoteleira de Brasília, a pesquisa foi dividida em quatro etapas: (1) pesquisa bibliográfica; (2) elaboração do questionário autoaplicado; (3) aplicação do questionário; e (4) análise dos resultados.

Na etapa 1, foi realizada a pesquisa bibliográfica referente ao tema do projeto para subsidiar a elaboração do questionário autoaplicado. Assim, foram analisadas várias referências bibliográficas – notadamente artigos científicos nacionais e internacionais – com o propósito de definir os aspectos que deveriam ser contemplados no questionário, de modo que fossem alcançados os objetivos propostos.

Após a pesquisa bibliográfica, foi elaborado um questionário autoaplicado (etapa 2) baseado nos estudos realizados por Peres Júnior e Rezende (2011) e Viegas (2008). O questionário foi dividido em duas partes. Na primeira delas, realizou-se a caracterização do empreendimento. A segunda parte do questionário contemplou as práticas relacionadas à gestão da sustentabilidade, tendo sido subdividida com base em três dimensões da sustentabilidade: ambiental, sociocultural e econômica. O questionário foi organizado em “*aplicativo formulário*”, disponível no *google drive*.

Essa segunda parte do questionário foi avaliada por meio da utilização de uma escala adaptada de *Likert*. Nessa escala, os respondentes optaram por: (a) discordo totalmente; (b) discordo; (c) nem concordo nem discordo; (d) concordo; (e) concordo totalmente. Esta escala indica não somente se estão ou não sendo implementadas as práticas com relação à gestão da sustentabilidade, como também a intensidade na qual estão sendo praticadas.

Cabe ressaltar que antes da aplicação dos questionários, foi realizada uma apresentação da pesquisa aos gerentes de cada hotel, por meio de ofício. Posteriormente, foi realizado agendamento com cada gerente para aplicação do questionário, com três opções de respostas: online, por meio de uso de *tablet* ou em meio impresso, conforme preferência de resposta pelo gerente.



A aplicação do questionário (etapa 3) foi realizada entre os meses de setembro de 2013 e abril de 2014 e a maior parte executada por meio do processo de preenchimento dos questionários pelos gerentes, na presença do pesquisador.

A análise dos resultados obtidos foi realizada com o auxílio da ferramenta de análise estatística descritiva com o intuito de verificar o nível de adoção de práticas ambientais no setor hoteleiro de Brasília. A partir da análise do conteúdo das afirmações para as variáveis escalares, foram definidas duas dimensões relacionadas às práticas de gestão da sustentabilidade: responsabilidade social e responsabilidade ambiental. Para cada dimensão foram analisadas as medidas de posição: média aritmética e mediana; análise de correlação (indicados os coeficientes de correlação de Pearson entre as dimensões do estudo) e análise de variância.

Por fim, foi realizada a análise de variância (ANOVA) para testar algumas hipóteses acerca das relações de influência entre as dimensões pesquisadas e as variáveis descritivas do estudo. A análise de variância é uma técnica estatística utilizada para determinar se as amostras de dois ou mais grupos surgem de populações de médias iguais, permitindo-nos saber a relação de influência entre essas variáveis. Todas essas técnicas foram realizadas no software estatístico SPSS, baseadas na literatura especializada da área (COSTA, 2011; HAIR *et al.*, 2005; LATTIN *et al.*, 2011).

## RESULTADOS

### CARACTERIZAÇÃO DOS EMPREENDIMENTOS

Do total dos 43 hotéis que integram o Setor Hoteleiro Norte e Sul de Brasília, foram obtidas 33 respostas, correspondendo a um percentual de 78,5% do total de amostras, todas com enquadramento do empreendimento na categoria “hotel”. O tempo de funcionamento dos empreendimentos estudados é muito variado: 12% (4) apresentam um tempo de funcionamento inferior a 5 anos; 28% (9) entre 5 e 10 anos; 21% (7) entre 10 e 20 anos; 24% (8) entre 20 e 30 anos; e 15% (5) acima de 30 anos.

No que tange ao número de apartamentos dos hotéis respondentes, observa-se que 63% dos estabelecimentos têm até 200 unidades habitacionais (UHs), ao passo que apenas 3% possuem mais de 401 UHs.

Considerando a classificação dos meios de hospedagem nas categorias “simples”, “econômico”, “turismo”, “superior”, “luxo” e “super luxo” – definidas pela Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002, da EMBRATUR –, do total de hotéis pesquisados, apenas 15% são classificados como “super luxo”; 24% como “luxo”; 34% como “superior”; 12% como “turístico”; 12% como “econômico”; e 3% como “simples”.

De forma geral, a grande maioria dos hotéis (91%) não é certificada pela norma ISO 14001, nem possui qualquer certificação ambiental ou certificados da marca ABNT de Qualidade Ambiental. Porém, dentre esses empreendimentos, 18% (6) estão em fase de implantação da certificação. Apenas três hotéis (9%), todos de grande porte, possuem certificação ISO 14001. De acordo com Pombo e Magrini (2008), as empresas de pequeno porte apontam que o principal obstáculo para obter certificação ambiental é a questão financeira, destacando as grandes dificuldades decorrentes dos custos da consultoria de implantação, dos investimentos na adequação de equipamentos e processos produtivos, do contrato com a empresa certificadora, das auditorias de supervisão do Sistema de Gestão Ambiental e da manutenção do sistema.

### PRÁTICAS RELACIONADAS À GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Neste item, serão apresentados os resultados obtidos com a aplicação dos questionários nos hotéis sobre as práticas relacionadas à gestão da sustentabilidade, tendo sido avaliados os seguintes aspectos ambientais: consumo de água, gerenciamento de resíduos sólidos e gerenciamento de resíduos líquidos.

Os resultados obtidos sobre o tema “consumo de água” revelam que em grande parte dos hotéis (>70%) são realizadas medidas de minimização de consumo, tais como: utilização de válvula de controle de pressão em torneiras e chuveiros; sanitários com baixo volume de descargas; e inspeção periódica de canalizações, de forma a diminuir a perda. Além disso, esses empreendimentos tentam sensibilizar e incentivar os clientes, geralmente por meio de panfletos informativos, a não solicitarem a troca de roupas de cama e toalhas diariamente. Porém, na grande maioria dos hotéis, são mantidas políticas de limpeza das unidades habitacionais (97%), troca de roupas de cama (70%) e banho (67%), diariamente.

Sobre o tema “gerenciamento de resíduos sólidos”, mesmo sendo ações sem custo para os hotéis, a aplicação dos 3R’s (medidas de redução, reutilização, reciclagem) e a realização da coleta seletiva são utilizadas em apenas 63% e 66% dos empreendimentos, respectivamente. Além disso, apenas 24% dos empreendimentos realizam a reciclagem da matéria orgânica.

No que se refere ao tema “gerenciamento de resíduos líquidos”, constatou-se que: em 48% dos empreendimentos, tais resíduos são encaminhados à rede coletora de esgotos da cidade ou são tratados por meio de instalações próprias; em 42% dos empreendimentos, os gerentes não souberam informar a destinação. Porém, acredita-se que, nestes últimos, os resíduos líquidos sejam encaminhados à rede coletora de esgoto de Brasília, já que, de acordo com a Pesquisa Nacional de Saneamento Básico (2008), há um atendimento da ordem de 100% de coleta e tratamento de esgotos no Distrito Federal. Ademais, em apenas 24% dos empreendimentos ocorre reuso de águas para atividades como regar jardins e realizar a lavagem de veículos.

## **ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS PRÁTICAS RELACIONADAS À GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE**

Neste item, serão apresentados os resultados obtidos com a aplicação dos questionários nos hotéis e análise do conteúdo das afirmações para as variáveis escalares (afirmações medidas em escala de concordância do tipo *Likert*) sobre as práticas relacionadas à gestão da sustentabilidade nas três dimensões definidas: responsabilidade sociocultural, responsabilidade ambiental e responsabilidade econômica. Na Tabela 1, são apresentadas as medidas de posição (média aritmética) e mediana para a dimensão responsabilidade sociocultural.

**Tabela 1: Medidas descritivas para a dimensão “responsabilidade sociocultural”.**

<b>VARIÁVEL</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>MEDIANA</b>
1. O empreendimento adota medidas de incentivo de manutenção de recursos humanos, com vistas à redução da rotatividade da mão de obra.	4,06	4,00
2. O empreendimento desenvolve projetos de auxílio às comunidades mais carentes, dando bolsas de estudo, oferecendo cursos de capacitação profissional, entre outros.	2,83	3,00
3. O empreendimento é engajado em ações ou iniciativas voluntárias promovidas por organizações comunitárias, governamentais ou não governamentais, que tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais.	2,97	3,00
4. O empreendimento assegura que os salários pagos atendam, no mínimo, aos pisos da categoria, usando referências sindicais regionais.	4,68	5,00
5. O empreendimento assegura instalações destinadas aos trabalhadores que atendam às condições mínimas de higiene, segurança e conforto.	4,51	5,00
6. O empreendimento promove a divulgação da cultura local entre os seus clientes.	3,66	4,00
7. O empreendimento implementa programas de saúde para seus trabalhadores, extensivos às suas famílias	3,71	4,00
8. O empreendimento estabelece áreas devidamente sinalizadas para fumantes.	4,08	4,00
<b>MEDIDA GERAL</b>	<b>3,81</b>	<b>3,87</b>

Por meio da análise dos dados apresentados na Tabela 1, percebe-se que, de modo geral, a média ficou em 3,81 e a mediana em 3,87. As variáveis com maiores médias e medianas (ou seja, com os mais altos graus de concordância) foram as relativas às seguintes questões: item 4 (o empreendimento assegura que os salários pagos atendam, no mínimo, aos pisos da categoria, usando referências sindicais regionais), com média de 4,68 e mediana de 5; e item 5 (o empreendimento assegura instalações destinadas aos trabalhadores que atendam às condições mínimas de higiene, segurança e conforto), com média de 4,51 e mediana de 5,00.

A variável que, em média, apresentou os menores graus de concordância foi a do item 2 (o empreendimento desenvolve projetos de auxílio às comunidades mais carentes, dando bolsas de estudo, oferecendo cursos de capacitação profissional, entre outros), com média de 2,97 e mediana de 3,00.

Analisando mais detalhadamente o conteúdo das variáveis, podemos perceber que há uma tendência das médias serem maiores em termos da responsabilidade social interna (mais voltada para os colaboradores), do que em relação às variáveis que poderíamos classificar como de responsabilidade social externa (relações com a comunidade e clientes).

Na Tabela 2, são apresentadas as medidas de posição (média aritmética) e mediana para a dimensão responsabilidade ambiental.

**Tabela 2: Medidas descritivas para a dimensão “responsabilidade ambiental”.**

VARIÁVEL	MÉDIA	MEDIANA
1. O planejamento e operação do paisagismo do empreendimento foi efetuado, minimizando os impactos ambientais, refletindo o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas (desde que não sejam provenientes de extração ilegal).	3,57	4,00
2. O empreendimento estabelece e mantém procedimentos para identificar o potencial de risco, prevenir a ocorrência e atender a acidentes e situações de emergência na área do empreendimento ou por ele causados, bem como mitigar os impactos ambientais deles.	3,94	4,00
3. Conserva área natural própria, empregando as boas práticas de proteção e manejo conforme previsto na legislação.	4,06	4,00
4. Prioriza o uso de materiais de construção disponíveis na região e originados de fontes sustentáveis.	3,83	4,00
5. Assegura uma destinação final adequada para os resíduos não aproveitados na construção e reforma.	4,11	4,00
6. O empreendimento planeja e implementa medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos.	3,57	4,00
7. O empreendimento realiza coleta seletiva dos resíduos sólidos.	3,74	4,00
8. O empreendimento realiza a reciclagem dos resíduos orgânicos.	2,51	2,00
9. O empreendimento realiza o tratamento das águas residuárias (seja mediante a conexão ao sistema público de coleta e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias).	3,34	3,00
10. O empreendimento promove, quando aplicável, o reuso de águas residuárias tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações.	2,51	2,00
11. Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores são biodegradáveis.	3,40	4,00
12. O uso de substâncias nocivas, incluindo pesticidas, tintas, desinfetantes e materiais de limpeza, é minimizado e, quando possível, substituído por produtos ou processos inócuos.	3,42	4,00
13. O armazenamento, uso, manuseio e descarte de produtos químicos são devidamente geridos pelo empreendimento.	4,06	4,00
14. O empreendimento utiliza produtos de limpeza biodegradáveis, caracteristicamente neutros e formulados a partir de matérias-primas não corrosivas e não tóxicas.	3,51	4,00
15. O empreendimento planeja e implementa medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais.	4,06	4,00

16. O empreendimento planeja e implementa medidas para minimizar a emissão de gases, odores e material particulado provenientes de veículos, instalações e equipamentos.	3,71	4,00
17. O empreendimento planeja e implementa medidas para minimizar o consumo de energia, utilizando técnicas para maximizar a eficiência energética, tais como: isolamento térmico de paredes e forros, ventilação natural, otimização do uso da iluminação natural e procedimentos para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário.	3,83	4,00
18. O empreendimento informa aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e água e encoraja o seu envolvimento em programas específicos como trocas não diárias de roupa de cama e toalhas.	3,88	4,00
19. O empreendimento planeja e implementa medidas para minimizar o consumo de água, como a utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas).	3,80	4,00
20. O empreendimento tem programas de inspeção periódica nas canalizações, e sua manutenção, com vistas à minimização de perdas de água.	4,20	4,00
<b>MEDIDA GERAL</b>	<b>3,65</b>	<b>3,70</b>

Nas medidas da dimensão de “responsabilidade ambiental”, obteve-se uma média geral de 3,65 e uma mediana de 3,70. Analisando cada variável, percebemos que a afirmação com maior índice de concordância foi no item 20 (o empreendimento tem programas de inspeção periódica nas canalizações, e sua manutenção, com vistas à minimização de perdas de água) com média de 4,20 e mediana de 4,00.

As afirmações com menores médias foram os itens 8 e 10, que se referem à realização de reciclagem dos resíduos orgânicos e ao reuso de águas residuárias tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações, respectivamente, 2,51 de média e 2,00 de mediana.

Estes dados demonstram que, nas amostras estudadas, o setor hoteleiro tem uma maior preocupação com as perdas de água em relação à reciclagem de resíduos e reuso de águas. Este fato justifica-se pela variável “perdas de água” representar um maior custo para os empreendimentos enquanto que as variáveis “reciclagem de resíduos orgânicos” e “reuso de águas residuárias” não representam, para o empreendimento, significativa vantagem econômica.

Na Tabela 3, são apresentadas as medidas de posição (média aritmética) e mediana para a dimensão responsabilidade econômica.

**Tabela 3: Medidas descritivas para a dimensão “responsabilidade econômica”.**

VARIÁVEL	MÉDIA	MEDIANA
1. O empreendimento planeja e implementa produtos e serviços considerando as expectativas dos clientes.	4,20	4,00
2. Todos os funcionários recebem orientação e treinamento periódico sobre as suas funções e responsabilidades – ambiental, sociocultural, econômica – bem como sobre questões de saúde e segurança.	3,63	4,00
3. Possui monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.	4,40	4,00
<b>MEDIDA GERAL</b>	<b>4,08</b>	<b>4,00</b>

A partir dos dados apresentados na Tabela 3, observa-se médias mais elevadas que na dimensão anterior, com um média geral de 4,08 e mediana de 4,00. A variável com maior média foi o item 3 (possui monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar

opiniões, reclamações e solucioná-las), com média de 4,40 e mediana 4,00. Já a variável com a menor média foi o item 2 (todos os funcionários recebem orientação e treinamento periódico sobre as suas funções e responsabilidades – ambiental, sociocultural, econômica – bem como sobre questões de saúde e segurança), com média 3,63 e mediana 4,00.

Estes dados demonstram que, nas amostras estudadas, o empreendimento tem uma maior preocupação com o monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados do que com a orientação e treinamento dos funcionários com relação às práticas sustentáveis que poderiam ser adotadas. Por meio destes dados, pode-se observar que, para o empreendimento, a adoção de práticas sustentáveis não é um fator decisivo na escolha do hotel pelo hóspede, não justificando, dessa forma, a sua adoção pelos gestores.

Na Tabela 4, são apresentados os coeficientes de correlação de Pearson obtidos entre as dimensões utilizadas no estudo.

**Tabela 4: Análise de correlação.**

	Responsabilidade sociocultural	Responsabilidade ambiental	Responsabilidade econômica
Responsabilidade sociocultural	1	-	-
Responsabilidade ambiental	0,725**	1	-
Responsabilidade econômica	0,489**	0,631**	1

\*\*Correlação significativa a 0,01

Ao analisar os resultados apresentados na Tabela 4, observa-se que todas as dimensões estão correlacionadas entre si, a um grau de significância de 1%. As dimensões responsabilidade sociocultural e responsabilidade ambiental possuem alto grau de correlação positiva comparativamente às demais, o que significa que quanto maior o grau de uma, maior será o grau da outra.

A partir de análise de variância (Tabela 5), pode-se afirmar que a existência da certificação ISO no hotel exerce influência nas dimensões Sociocultural, Ambiental e Econômica, enquanto que a existência de alguma Certificação Ambiental somente exerce influência sobre a dimensão Ambiental, e uma influência marginal na dimensão Econômica, ao nível de significância de 0,05 (Tabela 6).

**Tabela 5: Relação de influência entre ISO e todas as dimensões.**

Dimensão	Estatística F	p-valor	Decisão sobre a hipótese
Sociocultural	4,898	0,014	HÁ INFLUÊNCIA
Ambiental	5,750	0,007	HÁ INFLUÊNCIA
Econômica	5,844	0,007	HÁ INFLUÊNCIA

**Tabela 6: Relação de influência entre Certificação Ambiental e todas as dimensões.**

DIMENSÃO	Estatística F	p-valor	Decisão sobre a hipótese
Sociocultural	1,625	0,213	NÃO HÁ INFLUÊNCIA
Ambiental	5,557	0,008	HÁ INFLUÊNCIA
Econômica	3,270	0,051	INFLUÊNCIA MARGINAL



## CONCLUSÕES

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, conclui-se que:

- As medidas de gestão da sustentabilidade adotadas nos empreendimentos estão relacionadas diretamente com a redução de gastos, notadamente no que diz respeito ao consumo de água;
- Os hotéis têm tentado gerenciar os resíduos sólidos neles gerados, especialmente os resíduos recicláveis, os quais representam receita adicional pela venda destes materiais pelos colaboradores que, em grande parte, são os principais executores das ações ambientais dentro dos empreendimentos hoteleiros;
- Há necessidade de implantação de medidas para destinação adequada de resíduos orgânicos, tais como: a conscientização e treinamento dos colaboradores para a realização de compostagem ou remessa desses resíduos segregados à usina de compostagem da cidade.
- Os gestores dos hotéis compreendem a importância da implantação de práticas sustentáveis no empreendimento, porém reconhecem que estas práticas não são um diferencial competitivo para a escolha do hotel pelo hóspede e adotam principalmente os princípios relacionados ao atendimento da legislação vigente.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ANDRADE, J.M.R. Sustentabilidade empresarial: um estudo exploratório nas empresas hoteleiras da região metropolitana de Natal/RN. 2012. 113p. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis. Natal/RN, 2012.
2. BARBIERI, J. C. Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos. 3. ed. v. 1. 358 p. São Paulo: Saraiva, 2011.
3. CADERNO VIRTUAL DE TURISMO. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2010 -. ISSN 1677-6976.
4. COSTA, F. J. Mensuração e desenvolvimento de escalas: aplicações em Administração. Rio de Janeiro, 2011.
5. DAHLSTROM, Robert. Gerenciamento de marketing verde. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
6. EMBRATUR - INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO, Deliberação normativa nº 429, de 23 de abril de 2002. Disponível em: < <http://www.feriasvivas.org.br/v5/download/delibnorm429-2002.pdf>>. Acesso em: agosto 2014.
7. HAIR Jr.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. Análise multivariada de dados. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
8. LATTIN, J; CARROL, J. D.; GREEN, P. E. Análise de dados multivariados. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
9. MORAES, A. G. Avaliação da gestão ambiental dos hotéis de selva de na Amazônia, Brasil. Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, vol. 6, n. 03. Universidad de La Laguna, Espanha, 2008.
10. PERES JÚNIOR, M. R.; REZENDE, D.C. 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, ago.2011.
11. POMBO, F. R.; MAGRINI. A. Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil. Revista Produção, v. 15, n. 1, p. 1-10, 2008.
12. TURCZYNSKI, D. F.; OLIVEIRA, M. A. S. Práticas sustentáveis para o setor hoteleiro: Um estudo no município de balneário Camboriú/SC. In: VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2011, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos...Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <[http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg7/anais/T11\\_0386\\_1597.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg7/anais/T11_0386_1597.pdf)>. Acesso em: 12 out. 2014.
13. VIEGAS, M. M. A. Instrumentos de Turismo sustentável. Práticas ambientais no sector Hoteleiro do Algarves. Revista dos Algarves, Portugal, vol. 17, 1.º semestre, p. 30-36, 2008.