



Encontro Internacional sobre Gestão
Empresarial e Meio Ambiente

ISSN: 2359-1048
Dezembro 2016

Identificação das Práticas ambientais em Hotéis de Ribeirão preto, através de dois estudos de caso

ADELGE PEREIRA DE LIMA JÚNIOR
adelgelima@hotmail.com

MAÍSA DE SOUZA RIBEIRO
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
maisorib@usp.br

Identificação das Práticas Ambientais em Hotéis de Pequeno Porte de Ribeirão Preto, por meio de dois estudos de casos

Este artigo consiste na identificação e avaliação de práticas de gestão ambiental aplicadas em dois hotéis de pequeno porte de Ribeirão Preto. Os dados para estudo foram obtidos por meio da aplicação de questionários para os gestores dos referidos estabelecimentos e, permitiram observar que as práticas ambientais ainda são incipientes e visam, majoritariamente, a redução de custos, considerando de forma secundária os benefícios para o meio ambiente em seus planejamentos.

Palavras-chave: Práticas de Gestão Ambiental, Gestão Ambiental de Hotéis, Sustentabilidade.

Identification of Environmental Practices in Small Hotels of Ribeirão Preto, through two case studies

This article consists in an identification and evaluation of environmental management practices applied in two small hotels in Ribeirão Preto. The data for the study were obtained with the use of questionnaires to managers of these establishments, that allowed the observation that environmental practices are still incipient and aimed, mainly, on the costs reduction, considering secondarily the benefits to the environment in their planning.

Key-words: Environmental Hotels Management, Environmental Management Practices, Sustainability.

INTRODUÇÃO

No cenário empresarial mundial, observa-se uma crescente preocupação do público com a questão ambiental e a forma como os recursos naturais do planeta estão sendo utilizados. No mercado hoteleiro, as empresas vêm buscando diferenciar-se em meio à uma concorrência cada vez mais acirrada por meio da adoção de novas práticas ambientais e de certificados que atestem sua preocupação com o meio ambiente.

Nas últimas décadas o fluxo internacional de turistas vem aumentando continuamente em todo o globo, segundo dados do Ministério do Turismo. Em 2000, o fluxo internacional de pessoas era de 682 milhões de turistas e a previsão para 2020 é que esse número chegue a 1,6 bilhão de pessoas (BRASIL, 2014). Segundo o último censo do IBGE (2011), existem 8913 empreendimentos hoteleiros e similares no Brasil, tal quantidade representa uma alta capacidade de gerar externalidades ao meio ambiente, visto a intensificação de necessidades de recursos naturais, tais como água e energia elétrica e, também, maior produção de resíduos sólidos e líquidos, como restos alimentares e de higiene pessoal. Toda essa atividade gera externalidades que afetam o meio ambiente.

Ribeirão Preto, cidade que segundo estimativas do IBGE(2015) possuía cerca de 670.000 habitantes, destaca-se como um polo do agronegócio brasileiro, possuindo um PIB per capita de R\$36.194,00 (IBGE, 2016) e situa-se na região mais rica do país, além disso, encontra-se acima da área de recarga do Aquífero Guarani, onde as práticas ambientais das empresas, incluindo os empreendimentos hoteleiros, são de extrema importância para preservação do manancial de água.

Os empreendimentos hoteleiros e a questão ambiental estão intrinsecamente relacionados. A análise de diversos estudos (BERNARDELLI JR e outros, 2015; SILVA e outros, 2006; PERTSCHI, 2006; MALTA e outros, 2015; LEAL, 2012) permitiu a observação de três diferentes tipos de impactos ambientais que são gerados por hotéis com maior frequência, são eles: o consumo de recursos naturais, a geração de diferentes tipos de resíduos, sólidos e líquidos e a ocupação do espaço natural.

Pesquisas anteriores (MELLO e outros, 2012; ANDRADE, DE BARROS CÂMARA, 2012; BOAS, 2008; ASSUNÇÃO, AMORIM E MONDO, 2013) buscaram verificar, de forma semelhante à utilizada por este estudo, por meio de aplicação de questionário para gestores de hotéis, os referidos impactos ambientais da atividade e as práticas de gestão ambiental, no Brasil e no exterior. Os meios utilizados foram questionários e modelos de mensuração que pudessem valorar tais práticas.

As diretrizes internacionais, apesar de não possuírem um caráter de adoção obrigatório, foram criadas visando a homogeneização das práticas de gestão ambiental dos diferentes empreendimentos e locais do globo, inclusive, no setor hoteleiro. Neste contexto, Schenini e outros(2005) buscaram identificar a adaptabilidade do sistema de Gestão Ambiental (SGA), baseado na norma ISO14001, ao gerenciamento de uma unidade hoteleira em Florianópolis. No âmbito internacional, Rosa (2012) aplicou o modelo de desempenho EDEH(*Environmental Disclosure Evaluation Hotel*) em uma rede hoteleira espanhola detentora da certificação ISO14001 com o objetivo de observar as práticas e os impactos ambientais exercidos pela rede hoteleira estudada.

Em um estudo produzido na Nova Zelândia, Becken e outros(2001) analisaram como as diferentes operações de um empreendimento hoteleiro impactam no consumo de energia do mesmo. Por sua vez, no Reino Unido, Styles e outros(2015), observaram os impactos positivos

que a prática da gestão ambiental traz para hotéis da referida região. Os benefícios dos sistemas de Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros também foi tema de estudo de Chan, SW, Hawkings(2010), que utilizaram-se de um estudo de caso em um hotel de Hong Kong.

De volta ao cenário brasileiro, outros autores buscaram estudar a questão da gestão ambiental hoteleira por uma ótica diferente, como é o caso de Gomes (2011), que aborda a Gestão Ambiental por meio da análise dos fatores de recursos humanos nas práticas referentes à gestão ambiental.

Neste contexto, a presente pesquisa deve responder à seguinte questão: quais os impactos e as práticas de gestão ambiental utilizadas nos hotéis e pousadas de pequeno porte de Ribeirão Preto? Por conseguinte, o objetivo será o levantamento e análise dos impactos e das práticas de gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros situados em Ribeirão Preto, São Paulo.

REFERENCIAL TEÓRICO

GESTÃO HOTELEIRA

Os hotéis possuem como atividade básica oferecer hospedagem. Para que essas empresas sejam capazes de oferecer seus serviços são necessários diversos recursos, tais como funcionários, estrutura física, matérias primas como água, alimentos, energia elétrica, produtos de limpeza, entre outros.

Coriolano (1998) investigou os tipos de gerenciamento e as estratégias adotadas por diversas redes internacionais de hotéis que operam no Brasil. As estratégias de expansão identificadas estão voltadas para a melhoria de serviços, atendimento, aumento dos padrões dos hotéis, atualização tecnológica e melhora da qualidade de produtos.

Para Adams(1997), a excelência nos serviços hoteleiros é o principal instrumento para o aumento do lucro, uma vez que, com melhores serviços, pode-se ganhar tanto com o aumento do valor das diárias, quanto com a taxa de ocupação dos hotéis.

A operação de hotéis pode gerar um pacote de produtos e serviços, tanto novos, quanto já existentes, que desafiam a capacidade dos gestores de criação e de manutenção de vantagens competitivas para tais produtos; por exemplo, vantagens de recursos e capacidade de processos, ativos e habilidades, que devem ser continuamente aperfeiçoados (OLSEN e outros, 1998).

Na busca por diferenciação de produtos e serviços em um mercado cada vez mais competitivo, muitas empresas voltam seu foco para a questão ambiental, adotando práticas que visam a diminuição do impacto de suas atividades.

GESTÃO AMBIENTAL

Valle (2000) define gestão ambiental como um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e aplicados adequadamente buscando a redução e o controle dos impactos ambientais causados pelas empresas. Para Barbieri(2004), a gestão ambiental consiste nas diretrizes e atividades administrativas e operacionais, como por exemplo, controle, planejamento e direção, visando a redução ou eliminação da atividade humana no meio ambiente.

Segundo Layrargues (2000), ao observarem novas oportunidades de negócios que podem surgir a partir da inserção da preocupação ambiental, as empresas passaram a considerar tal tema em seus planejamentos. Para que haja uma maior eficácia na implementação das práticas ambientais na empresa, os gestores devem assumir uma postura consciente da importância que o meio ambiente possui no cenário atual, contudo, Layrargues (2000) ressalta a importância da relação entre a questão social e a ambiental na criação de uma empresa sustentável, uma vez que tecnologias limpas, que levem ao desemprego, quando utilizadas são injustificáveis.

Silva e outros (2006), Pertschi(2006), Malta e outros(2015) analisaram a aplicação de práticas de gestão ambiental em hotéis de regiões distintas brasileiras e verificaram que, apesar de existentes, encontram-se em um nível primário, verificando-se que ainda há espaço para uma melhora significativa. Schenini e outros (2005) buscaram identificar a adaptabilidade do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), baseado na norma ISO14001, ao gerenciamento de uma unidade hoteleira em Florianópolis e concluíram que é possível implementar tais sistemas, mas é necessário engajamento da alta gestão, de colaboradores e fornecedores, além de investimentos necessários e apoio governamental e da comunidade.

Organismos nacionais e internacionais criaram certificações para atestar que as companhias seguem padrões de gerenciamento ambiental. Exemplos de certificações são o ISO14001 e a correspondente brasileira NBR ISO14001, adotada pela ABNT, as quais exigem, segundo Valle (1995): implantação de sistemas de gestão ambiental, cumprimento da legislação ambiental do local da instalação e compromisso com a melhoria contínua do desempenho ambiental.

Segundo dados do INMETRO, em 2016, havia 1475 empresas que possuíam o certificado ambiental NBR ISO14001 entre todos os setores da economia (INMETRO, 2016), revelando como as práticas de gestão ambiental ainda não eram amplamente adotadas por esses empreendimentos em geral, uma vez que em 2012, segundo dados do Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário, o Brasil possuía cerca de 13 milhões de empresas (IBPT, 2013).

GESTÃO AMBIENTAL DE HOTÉIS

O crescimento do setor hoteleiro gera um aumento da preocupação relativa aos impactos ambientais gerados por este setor. Tal fato tem estimulado os hotéis a adotarem práticas de gerenciamento ambiental, as quais podem reduzir custos e melhorar a imagem perante o público, que está cada vez mais exigente em relação à preservação da natureza. A IHEI (1994) observa algumas vantagens em relação à adoção de práticas de gerenciamento ambiental pelos hotéis, como oportunidades de redução de consumo e de custos dos hotéis, preferência do público que considera relevante a questão ambiental, melhora da imagem da instituição perante funcionários e demais partes relacionadas, obediência às normas e leis ambientais, além da criação de um ambiente de trabalho e lazer mais seguros para clientes e colaboradores. Da mesma forma, De Burgos e outros (2002) acreditam que a redução de custos e as exigências dos turistas por empreendimentos ambientalmente responsáveis são incentivos para a adoção de práticas de gerenciamento ambiental por parte dos hotéis.

Silva Filho(2008) relaciona algumas práticas de gestão ambiental: manutenção de programas de: treinamento de funcionários para redução do consumo de recursos naturais e produção de resíduos sólidos; separação de resíduos sólidos para coleta seletiva; locais adequados para descarte de resíduos sólidos (contaminantes ou não); monitoramento do

consumo de recursos naturais; critérios para aquisição de bens que visem maior economia de recursos naturais; registros específicos e locais adequados para armazenamento de produtos nocivos e poluentes; critérios de aquisição de produtos biodegradáveis; qualificação de fornecedores levando em conta suas ações ambientais; certificados expedidos por organismos especializados quanto à efetividade da adequação ambiental da operação. Ao adotarem tais práticas, os hotéis seriam capazes de reduzir ou eliminar os impactos negativos ao meio ambiente decorrente de suas atividades.

As práticas de gerenciamento ambiental têm como alvo a eliminação de impactos que afetam o meio ambiente. Pertschi (2006) menciona a geração de diversos tipos de resíduos pelos hotéis, tanto sólidos, quanto líquidos: resíduos orgânicos (restos de alimentos provenientes da cozinha); resíduos secos (papéis, vidros e latas); resíduos químicos (produtos de limpeza e de cozinha); resíduos tóxicos (pilhas e baterias). Cooper (2000) aponta como principais impactos gerados pelos hotéis: o consumo de recursos naturais, como água, geração de resíduos sólidos e líquidos, consumo de energia elétrica, contaminação do solo e da água e emissão de CFC. Em um estudo mais recente, Bernardelli Júnior e outros (2015), acrescentaram a ocupação do espaço, como áreas naturais que apresentam fragilidade ambiental.

A análise de hotéis na Nova Zelândia feita por Becken e outros(2001) revelou que, dentre o setor de acomodações neozelandês, os hotéis são os maiores consumidores de energia, consumindo cerca de 67% do total de energia elétrica utilizada pelo setor de acomodações, 4,4% da utilização comercial de energia e 0,4% do total de energia consumida pela Nova Zelândia em 1999. Tais números mostram o crescente impacto do setor hoteleiro no consumo de recursos naturais e a necessidade da análise de como as práticas de gestão ambiental impactam este consumo. Estudos anteriores, como de Styles e outros(2015) buscam verificar como estas práticas podem diminuir o impacto da atividade hoteleira no meio ambiente.

Styles e outros(2015), analisando hotéis do Reino Unido, verificaram que práticas adequadas de gestão ambiental podem reduzir o consumo de água em até 16.573 m³ e 209,541 kWh em um hotel que possua 100 quartos. Em outro estudo realizado por Chan, SW, Hawkings(2010), os benefícios de um sistema de gestão ambiental efetivos não se resumiram apenas ao aspecto da redução de custos, houve melhoria do ambiente de trabalho e envolvimento positivo dos trabalhadores na implementação do SGA, no entanto, nota-se que, para que o Sistema de Gestão Ambiental seja aplicado pelos funcionários, as empresas devem adotar incentivos, tal como bônus na remuneração, para que exista um real engajamento da equipe de colaboradores.

METODOLOGIA

Este estudo consistiu em uma pesquisa de campo por meio da aplicação de questionários para gestores de dois estabelecimentos de pequeno porte, da cidade de Ribeirão Preto, visando a identificação dos impactos e práticas de gestão ambiental aplicados nos mesmos, além de revisão bibliográfica.

Trata-se de um estudo exploratório qualitativo, cuja escolha se deu em função da restrição de dados para análise. A proposta inicial era de aplicação de um questionário à totalidade de hotéis de Ribeirão Preto, contudo, de um rol de 49 empreendimentos, somente, dois concordaram em colaborar para a pesquisa.

A seleção dos hotéis se deu a partir da lista de hotéis da cidade, disponível em hotelurbano.com e trivago.com, entre março e maio de 2016; destes foram escolhidos 49,

destes, 17 foram selecionados tomando como base o grau de facilidade de acesso, os quais 10 foram visitados. Após dificuldades de comunicação, indisponibilidade de cooperar com a pesquisa e impossibilidade de atendimento por parte dos gerentes em alguns hotéis, obteve-se a colaboração de uma pousada e de um hotel.

As entrevistas e aplicação do questionário ocorreram, simultaneamente, entre os meses de abril e maio de 2016. Durante a coleta dos dados, foi garantida aos estabelecimentos respondentes a não identificação dos mesmos, portanto, cada estabelecimento será denotado por “Hotel A” e “Hotel B”.

Esta pesquisa é parte de um projeto mais amplo sobre práticas de gestão ambiental no setor hoteleiro e, que envolve a Universidade Federal de Santa Catarina e a Universidade de São Paulo.

ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta, os dados foram digitados e organizados em uma planilha de Excel, como demonstrado nas tabelas a seguir.

Tabela 1: Impactos ambientais

Impactos	Hotel A	Hotel B
Água	X	X
Energia elétrica	X	X
Combustível		X
Resíduos líquidos		X
Resíduos sólidos	X	X
Resíduos alimentares	X	X
Emissões		X
Óleo de cozinha		X

Como pode ser observado, o Hotel B revela a existência de maior volume de impactos ambientais em suas atividades. Este cenário pode levar à inferências negativas ou positivas. O contexto da entrevista, permitiu observar que ele está no contexto positivo, ou seja, preocupado com o desempenho do negócio, ele identifica tais impactos e procura soluções para minimizá-los, como se verá adiante. A omissão do Hotel A deixa a incógnita sobre suas atitudes.

Os impactos ambientais identificados estão compatíveis com aqueles já identificados em pesquisas anteriores, como Bernardelli Jr. e outros (2015); Silva e outros (2006); Pertschi (2006); Malta e outros (2015); e Leal (2012). Eles refletem a relação básica de qualquer negócio, ou seja, o consumo de água, energia, elétrica, geração de resíduos líquido, sólidos e gasosos, implicando, portanto, na permanente necessidade de gerenciamento de seus efeitos.

Impactos ambientais requerem medidas gerenciais energéticas e urgentes, pois, as perdas refletem tanto sobre a empresa como sobre a sociedade. O prejuízo se configura em dano material aos bens materiais expostos ao ambiente poluído, à saúde das pessoas que se utilizam do local e, conseqüentemente, nos recursos financeiros da empresa, seja porque tem que arcar com os custos decorrentes dos impactos, como também, porque desvia os recursos da aplicação na operação da empresa para o utilizar em medidas remediadoras de eventos passados. Logo, práticas de gestão ambiental preventivas podem evitar perdas, gastos desnecessários e, também,

melhorar a qualidade dos serviços e imagem da organização. Relaciona-se, a seguir, as práticas de gestão ambiental identificadas.

Tabela 2: Práticas de gestão ambiental e Impactos Ambientais Identificados

Práticas de gestão ambiental	Hotel A	Hotel B
Consumo de água	X	X
Reaproveitamento da água	X	X
Consumo de energia		
Eficiência energética		X
Redução de consumo de energia		
Consumo de combustível		X
Consumo de materiais		
Reutilização ou reciclagem de materiais		
Geração de efluentes líquidos	X	
Redução de efluentes líquidos	X	
Emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE)		
Redução de emissão de GEE		
Coleta e destinação de óleo de cozinha		
Coleta seletiva de lixo (plásticos, papéis, vidros, pilhas, baterias e cartuchos de tinta)		X
Destinação de resíduos alimentares	X	
OUTRA INFORMAÇÃO		

Algumas práticas de gestão ambiental identificadas por Silva Filho(2008) e tratadas anteriormente neste estudo estão presentes, tais como, separação de resíduos sólidos para coleta seletiva; locais adequados para descarte de resíduos sólidos (contaminantes ou não); e monitoramento do consumo de recursos naturais, entretanto, algumas práticas elementares de gestão ambiental não foram encontradas, quais sejam, o treinamento de funcionários visando a diminuição do consumo de recursos naturais, a seleção de fornecedores engajados com o meio ambiente, critérios para aquisição de produtos biodegradáveis ou nocivos ao meio ambiente, além de outros aspectos já citados anteriormente neste texto.

Com a análise das tabelas 1 e 2, é possível verificar que o Hotel A apresenta uma maior preocupação relativa à utilização de recursos naturais e destinação de resíduos alimentares, e efluentes líquidos, não evidenciando, por meio dos dados coletados, outras práticas, tais como reciclagem de materiais e coleta seletiva.

Relativamente ao Hotel B, além do controle de consumo de recursos naturais, verifica-se um controle mais robusto de descarte de resíduos sólidos e líquidos, além da presença de um programa de coleta seletiva dos resíduos recicláveis produzidos pelo hotel. Outro fator de destaque verificado no Hotel B é o recolhimento e devolução de alguns resíduos tóxicos, como pilhas e baterias para os fornecedores, a fim de que se dê um descarte adequado para o material.

Resíduos alimentares provenientes da cozinha de hotéis podem ser utilizados para compostagem ao invés do descarte em aterros sanitários (LEAL, 2012), no âmbito desta

pesquisa, o hotel A apresentou uma preocupação relevante com o descarte de seus resíduos, separando-os e descartando-os de forma mais adequada. O Hotel B não demonstrou preocupação relevante em nossa pesquisa com relação aos resíduos alimentares, uma vez que o mesmo não possui cozinha.

Pelo referencial teórico, hotéis de pequeno porte possuem uma dificuldade maior de atingir níveis de práticas ambientais compatíveis com os níveis exigidos pelas normas de certificação, uma vez que a adoção de práticas de gestão ambiental requer recursos expressivos, os quais podem não estar ao alcance da capacidade de geração de renda do pequeno hotel. Para Leal (2012), muitas vezes os hotéis resistem em adotar medidas de controle de resíduos sólidos por falta de interesse da gerência e do corpo de funcionários, no entanto, o custo benefício de programas deste tipo é o maior estímulo para que unidades hoteleiras o adotem.

Minimamente, os hotéis devem utilizar dispositivos para o auxílio à economia de água, de energia elétrica, tratamento dos resíduos sólidos e líquidos. Souza (2010) acredita que, independente do porte e da fase do ciclo de vida de um hotel (construção, ampliação), é possível adotar medidas de redução do consumo de recursos naturais, entretanto, nem todos os hotéis possuem conhecimentos que os tornem aptos a adotar tais práticas, ou até interesse ou condições financeiras. Para Leal (2012), o gerenciamento do consumo de água, energia elétrica e resíduos sólidos e líquidos é mais comumente observado em hotéis de qualquer porte, pois o controle destes impactos está intrinsecamente ligado ao controle de custos, como gastos com água e energia elétrica.

EFEITOS DO PORTE

As redes hoteleiras de grande porte não dispõem de demonstrações de sustentabilidade para o público; algumas informações esparsas podem ser encontradas nos endereços eletrônicos das duas únicas empresas do setor listadas na BM&FBovespa, quais sejam Sauípe S.A. e Hotéis Othon S.A. Como forma de tentar delinear parte dos efeitos do porte dos empreendimentos em suas políticas de gestão ambiental, foram utilizadas informações presentes nos sites destas duas empresas, referentes ao ano de 2015.

Em relação à empresa Hotéis Othon S.A, observou-se informações discretas acerca do programa Othon Verde, um programa que busca o treinamento e conscientização dos funcionários do hotel com o objetivo de reduzir o consumo de água e energia elétrica, além de estabelecer um programa de reciclagem de resíduos sólidos, como o lixo orgânico e os resíduos líquidos, como a água utilizada para lavagem de roupas de cama.

Já o Sauípe S.A. afirma em suas demonstrações contábeis que possui programas de reciclagem de resíduos, as quais não foram especificados pelo Hotel, além disso, a empresa promove cooperativas de produção de alimentos orgânicos, reduzindo a contaminação do meio ambiente por resíduos tóxicos provenientes do cultivo tradicional de vegetais.

A comparação entre as práticas de gestão ambiental divulgadas por redes hoteleiras de grande porte listadas na Bolsa de Valores de São Paulo e as identificadas no Hotel A e B não guardam grandes diferenças entre si, contudo, revelam que podem ser, expressivamente, ampliadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo-se da questão inicial deste estudo “Quais os impactos e as práticas de gestão ambiental utilizadas nos hotéis e pousadas de pequeno porte de Ribeirão Preto, com base em dois estudos de casos? ”, e dos objetivos estabelecidos para respondê-la, conduziu-se a presente pesquisa teórico-empírica.

A análise dos resultados obtidos por meio da pesquisa com dois hotéis de pequeno porte de Ribeirão Preto permitiu evidenciar que, ainda que incipientes, as práticas de gestão ambiental estão presentes no gerenciamento dos empreendimentos hoteleiros da referida cidade, o que confirma a afirmação de Swarbrooke (2000) de que as empresas buscam cada vez mais tornarem suas atividades sustentáveis por meio de medidas de redução de poluição e geração de refugos, iniciativas de diminuição de consumo energético, maior adoção de processos de reciclagem e treinamento de funcionários visando melhores práticas ambientais. Nos dois hotéis analisados, observou-se que ambos os gestores possuíam, em algum grau, noções de gestão ambiental e preservação do meio ambiente, característica que influenciou na adoção de práticas de gestão ambiental. Contudo, o que se observa nas empresas analisadas é de que há ainda muito espaço e capacidade para que mais ações de preservação ambiental sejam executadas, tais como melhor coleta seletiva dos resíduos sólidos e líquidos, principalmente em estabelecimentos que possuem cozinha, que é um grande gerador deste tipo de resíduos, além disso, a modernização de equipamentos emissores de gases do efeito estufa, como geladeiras e refrigeradores não foi constatada nesta pesquisa.

Por meio do referencial teórico deste trabalho, é possível inferir que, em um primeiro momento, alguns gestores hoteleiros acreditem que iniciativas de preservação do meio ambiente e gestão ambiental gerarão um aumento dos custos operacionais que não serão recompensados posteriormente, entretanto, outro grupo de gestores acredita que negligenciar as questões ambientais expõem os hotéis a diversos riscos, tais como acidentes ambientais, multas e processos judiciais, além de danos à imagem da empresa e perda de competitividade no acirrado mercado hoteleiro. Observou-se neste trabalho que nenhum dos gestores consultados julgava desnecessária e onerosa a preocupação com o meio ambiente e consideravam a gestão de resíduos e recursos naturais como estratégica para suas empresas.

A análise das pesquisas anteriores permitiu verificar que a preocupação com o meio ambiente relativa ao setor hoteleiro no exterior é mais significativa se comparada com o mercado brasileiro, uma vez que os consumidores estrangeiros possuem uma consciência maior acerca da necessidade de programas de preservação ambiental e tomam suas decisões de escolha de hotéis muito mais pautados na união do luxo com a preocupação ambiental. Contudo, é notável que no Brasil, mesmo objetivando reduções de custos em detrimento à preocupação ambiental com iniciativas de gestão ambiental estão sendo tomadas, de acordo com a proporção dos estabelecimentos hoteleiros.

O estabelecimento das práticas de gestão ambiental nos hotéis não ocorre de forma imediata. Limitações de custos e mão de obra acarretam uma implementação gradativa destas práticas. A análise dos hotéis de Ribeirão Preto, em comparação com informações públicas obtidas de redes hoteleiras presentes na Bolsa de Valores de São Paulo permite verificar que os hotéis de pequeno porte de Ribeirão Preto adotam práticas simples de redução de impactos ambientais, contudo, não tão distintas dos hotéis de grandes portes, no que concerne à natureza destas; naturalmente, que são expressivamente, diferentes em relação ao volume.

Em maior ou menor grau, a implementação das práticas de gestão ambiental gera diversas vantagens diretas e indiretas, tanto para o meio ambiente, que se beneficia da preservação e conservação dos recursos naturais; para as próprias empresas, que experimentam reduções de custos operacionais ao poupar recursos naturais por meio de redução de consumo

e reciclagem; para a sociedade, que convive com menor quantidade de resíduos sólidos e líquidos descartados em áreas inadequadas, como mares, rios e aterros clandestinos, poluindo e tornando imprópria para consumo águas provenientes dos lençóis freáticos atingidos por tais resíduos, além de desenvolver a consciência ambiental e proporcionar emprego para catadores e demais cidadãos envolvidos com o processo de reciclagem dos resíduos.

O presente trabalho é trata de aspectos preliminares, portanto, há muito a ser estudado sobre este assunto, tais como a verificação dos resultados concretos atingidos com a implementação das práticas de gestão ambiental nos hotéis. Sugere-se também pesquisas que envolvam a coleta de dados por parte dos hóspedes e suas percepções acerca da preocupação ambiental dos hotéis. Por meio desta e de futuras pesquisas, será possível compreender com mais clareza como a sociedade, o turismo e o meio ambiente relacionam-se.

REFERÊNCIAS

ADAMS, Debra et al. **Management accounting for the hospitality industry. A strategic approach**. Cassell plc, 1997.

ALVES DA SILVA FILHO, Antonio Romão. **Sistema de gestão ambiental como estratégia empresarial no ramo hoteleiro**. *Revista Produção Online*, Florianópolis, v. 8, n. 3, set. 2008. ISSN 16761901. Disponível em: <<http://producaoonline.org.br/rpo/article/view/110/152>>. Acesso em: 01 fev. 2016. doi:<http://dx.doi.org/10.14488/1676-1901.v8i3.110>.

AMARAL, G.; OLENIKE, J.; AMARAL, L. *Empresômetro – Censo das Empresas e Entidades Públicas e Privadas Brasileiras*. Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário, 2013.

ARAUJO, Aneide Oliveira. **Contribuição ao estudo de indicadores de desempenho de empreendimentos hoteleiros, sob o enfoque da gestão estratégica**. 2001. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

ARCHER, B.; COOPER, C. **Os impactos positivos e negativos do turismo in: Turismo Global**. William F. Theobald (org.), São Paulo: SENAC, 2001.

ASSUNÇÃO, Raquel Elizabeth; AMORIM, Telma; MONDO, Tiago Savi. Sustentabilidade em Meios de Hospedagem: Estudo de Caso em Meio de Hospedagem de Garopaba. *Revista Técnico Científica do IFSC*, v. 1, n. 5, p. 278, 2013.

BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: 2004.

BECKEN, Susanne; FRAMPTON, Chris; SIMMONS, David. Energy consumption patterns in the accommodation sector—the New Zealand case. *Ecological Economics*, v. 39, n. 3, p. 371-386, 2001.

BERNARDELLI JUNIOR, J., MANGUEIRA, F., AGUIAR, A., GALLARDO, A., RUIZ, M.. **Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros**. *ROSA DOS VENTOS - Turismo e Hospitalidade*, América do Norte, 6, jan. 2015. Disponível em:

<<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2840>>. Acesso em: 28 Jan. 2016.

BOAS, Ana Alice Vilas et al. A percepção de clientes, gerentes e funcionários de pequenas empresas de hotelaria sobre sustentabilidade. **Revista Ibero Americana de Estratégia**, v. 7, n. 2, p. 177-185, 2008.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Coordenação de Serviços e Comércio. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa de serviços de hospedagem 2011: municípios das capitais, regiões metropolitanas das capitais e regiões integradas de desenvolvimento. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv58499.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2016.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Coordenação de Serviços e Comércio. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística em parceria com os Órgãos Estaduais de Estatística, Secretarias Estaduais de Governo e Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA. Contas Nacionais. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv58499.pdf>>. Acesso em: 20 abril 2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo no Brasil 2011-2014. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2014. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outros_estudos/downloads_outrosestudios/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf> Acesso em: 07 abr. 2016.

CHAN, Eric SW; HAWKINS, Rebecca. Attitude towards EMSs in an international hotel: An exploratory case study. **International Journal of Hospitality Management**, v. 29, n. 4, p. 641-651, 2010.

CORIOLOANO, Plínio Vidigal. Posicionamento Estratégico das cadeias multinacionais de hotéis na avaliação de mercado hoteleiro brasileiro para negócios. **São Paulo, 253pp.. Tese (Doutorado)-Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas**, 1998.

DE ANDRADE, Josélia Maria Rodrigues; DE BARROS CÂMARA, Renata Paes. Mensuração da sustentabilidade empresarial: uma aplicação em hotéis localizados na via costeira da cidade de Natal/RN. **Revista Ambiente Contabil**, v. 4, n. 2, p. 110, 2012.

DE BURGOS, J. et al. Planning and Control of Environmental Performance in Hotels. *Journal of Sustainable Tourism*. V. 10, n. 3. Clevedon (UK): Channel View Publications, 2002.

DE VIERA, Elenara Viera; HOFFMANN, Valmir Emil. Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: aplicação de um modelo. 2006.

DIEF, Mohammed El; FONT, Xavier. The determinants of hotels' marketing managers' green marketing behaviour. *Journal of Sustainable Tourism*, v. 18, n. 2, p. 157-174, 2010.

DIEGO, Camilla Cristina et al. Sustentabilidade Ambiental e Impactos Na Hotelaria. Estudo de Caso: Hotel Grand Hyatt São Paulo. **Turismo y Desarrollo Local**, n. 9, 2011.

GOMES, Angélica Fabiana. **Uma análise sobre o suporte dos fatores de recursos humanos à gestão ambiental: estudo de caso em um hotel do interior do Estado de São Paulo**. 2011. 107 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Engenharia, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/93066>>. Acesso em: 24 Fev. 2016

IHEI-International Hotels Environment Initiative. **Environmental Management for hotels-The industry guide to best practice**. Oxford:Butterworth-Heinemann.1994.

LAYARGUES, P. P. **Sistemas de Gerenciamento Ambiental, Tecnologia Limpa e Consumidor Verde: a delicada relação empresa-meio ambiente no ecocapitalismo**. RAE - Revista de Administração de Empresas. V.40, n.2, abr.jun./2000.

LEAL, Alessandra do Nascimento. **Importância da gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros-O caso do litoral sul de Pernambuco**. 2012. Tese de Doutorado. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada. 3 ed. Porto Alegre. Bookman, 2001.

MALTA, M., MARIANI, M., ARRUDA, D.. Sustentabilidade e Gestão de Empreendimentos Hoteleiros: Analisando Hotéis de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. **ROSA DOS VENTOS - Turismo e Hospitalidade**, América do Norte, 7, out. 2015. Disponível em:<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/3233>. Acesso em: 24 Fev. 2016.

MELLO, Rita; NAIME, Roberto; HUPFFER, M. H. Avaliação sobre o uso de práticas de sustentabilidade na hotelaria. Estudo de caso em hotéis de uma cidade do litoral norte do RS. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**, v. 8, n. 8, p. 1689-1699, 2012.

OLSEN, Michael D. et al. **Strategic management in the hospitality industry**. John Wiley and Sons, 1998.

PERTSCHI, Ivan Karlo. Gestão ambiental na hotelaria: um estudo da aplicação de indicadores ambientais. IV SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, Caxias do Sul, 2006.

SCHENINI, Pedro Carlos; LEMOS, Renato Nunes; SILVA, Fernando Amorin da. Sistema de Gestão Ambiental no segmento hoteleiro. **SEMINÁRIO DE GESTÃO DE NEGÓCIOS FAE**, v. 2, 2005.

SILVA DA ROSA, Fabricia; LUNKES, Rogério João. Estudios y perspectivas en turismo, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, v. 21, n. 1, p. 68-87, feb. 2012. Disponível em <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000100005&lng=es&nrm=iso>. Acessado em 24 fev. 2016.

SILVA, R., SOUZA, R., ARAÚJO, M., PEREIRA, R., BARROS, F.. Avaliação da Gestão Ambiental no Setor Hoteleiro: Um Estudo nos Hotéis do Extremo Norte Brasileiro - DOI: <http://dx.doi.org/10.15603/2176-9583/refae.v4n2p249-271>. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, Brasil, 4, maio. 2013. Disponível

em:<https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/3934/3456>. Acesso em: 28 Jan. 2016.

SOUSA, Natalina do Carmo Ribeiro de. A gestão ambiental nos hotéis portugueses. 2010.

STYLES, David; SCHOENBERGER, Harald; GALVEZ-MARTOS, José Luis. Water management in the European hospitality sector: Best practice, performance benchmarks and improvement potential. **Tourism Management**, v. 46, p. 187-202, 2015.

VALLE, C. E. Como se preparar para as normas ISO 14000: qualidade ambiental. São Paulo: Pioneira, 2000.

VALLE, Cyro E. do. Qualidade ambiental: o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente. São Paulo: Pioneira, 1995.