

Fatores relacionados à adoção de práticas de gestão ambiental na hotelaria: um estudo exploratório no Pólo Costa das Dunas.

Autoria: Ivana Aparecida Ferrer Silva, Alexandro Rodrigues Ribeiro

Resumo

O presente estudo tem como objetivo maior a identificação de fatores relacionados com o grau de aderência das práticas ambientais na gestão hoteleira. É um estudo exploratório, descritivo, cuja amostra engloba 130 meios de hospedagens do Pólo Costa das Dunas, localizado no litoral do estado do Rio Grande do Norte. O questionário foi aplicado à pessoa com maior nível de tomada de decisão, identificando características relacionadas ao perfil pessoal e profissional do gerente e do estabelecimento, sendo essas informações as variáveis independentes e a utilização de atitudes práticas que caracterizem programas de gestão ambiental as variáveis dependentes. Foi possível detectar através desta que a adoção sistemática de um SGA ainda não é um algo comum no Pólo Costa das Dunas e a má divulgação dos programas de gestão ambiental na hotelaria e a falta de capacitação ajudam ao agravamento do quadro. Entretanto existem algumas iniciativas isoladas que quando disseminadas poderão contribuir para um melhoramento do serviço oferecido pelo Pólo.

Introdução

Para a qualidade de vida ser assegurada, a Agenda 21 propõe que a sociedade se responsabilize pela transformação nos padrões de consumo e produção atuais, pois estes tendem a desequilibrar a harmonia ambiental global. Atingir tal proposta implica em sensibilização e conscientização de cada elemento inserido no ecossistema e as empresas tem sua parte de responsabilidade social nessa mudança de atitude. Leff (2000) adverte sobre a relevância em se redirecionar o sistema produtivo das organizações, internalizando os aspectos ambientais e sociais, denominado como racionalidade produtiva, em outras palavras, produzir mais com menos recursos.

O redirecionamento dos procedimentos e atitudes das empresas também afetam a hotelaria e seus meios de hospedagem. A hotelaria é uma indústria em expansão e precisa acompanhar as tendências mundiais, assimilar os novos paradigmas de mercado. A importância em rediscutir os procedimentos administrativos da hotelaria, de modo que as técnicas e a operacionalização dos processos sejam reestruturadas, atende à necessidade de conciliação entre desenvolvimento econômico e preservação da diversidade ambiental, dimensões distintas e interdependentes da sustentabilidade. Segundo Swarbrooke (2000), existem instituições, como Green Hotels e International Hotels Environmental Initiatives-IHEI, entre outras ONG's, que atualmente difundem práticas e técnicas que seguem tal tendência.

Como ferramenta administrativa para auxiliar as empresas a enfrentarem esses novos paradigmas e a transformação de conduta do indivíduo, surge a gestão ambiental. Segundo Andrade, Tachizawa e Carvalho (2000, p. 92) é um “conjunto de decisões exercidas sob princípios de qualidade ambiental e ecológica preestabelecidos, com a finalidade de atingir e preservar um equilíbrio dinâmico entre objetivos, meios e atividades no âmbito da organização”, associada a idéia de resolver os problemas ambientais da empresa, sendo que neste estudo as empresas abrangem especificamente os meios de hospedagem.

Autores como Leff (2000); Lovins, Lovins e Hawken (2000); Popoff e De Simone (2000) discorrem sobre a importância em se redirecionar os processos produtivos nas organizações. Entretanto, viabilizar a implementação prática da racionalidade produtiva, ainda não é uma realidade para a maioria das instituições. Por essa realidade, este estudo tem a intenção de conhecer melhor a operacionalização deste novo paradigma de crescimento e

desenvolvimento, dentro da hotelaria. Ações sustentáveis, caracterizadas pela harmonia econômica, social e ambiental, se adotadas localmente no ramo hoteleiro, tentarão assegurar a qualidade do serviço prestado e a longevidade da atividade turística no Pólo Costa das Dunas. O presente estudo tem como objetivo geral a identificação de fatores relacionados com o grau de aderência das práticas ambientais na gestão hoteleira. Para que esse processo administrativo, com o auxílio da gestão ambiental, possa gerar novas oportunidades de negócios, como evidenciado na literatura e, principalmente, o aprimoramento dos serviços oferecidos. Tal contribuição tem como foco a dimensão ambiental que pode gerar benefícios vinculados à imagem, aos novos nichos “verdes” de mercado, ao aprimoramento dos serviços, à redução de desperdícios, reutilização de matéria prima, redução de custos, além de contribuir para a melhoria da qualidade de vida global (IHEI, 2002).

Como forma de subsidiar o segmento hoteleiro e a indústria do turismo local, propôs-se encontrar resposta para a seguinte questão: **quais os fatores internos aos hotéis que influem na implementação de práticas de gestão ambiental no segmento hoteleiro?** A relevância em se encontrar fatores relacionados com o grau de aderência das práticas ambientais na gestão hoteleira, subsidiará a o processo administrativo em sua tomada de decisão em busca de competitividade e aprimoramento nos serviços oferecidos. Entretanto, para a identificação desses fatores é necessário o alcance dos objetivos intermediários:

1. Selecionar as principais características dos estabelecimentos hoteleiros e dos gerentes;
2. Identificar o grau de aderência entre os elementos gerenciais praticados, atualmente e os princípios de gestão ambiental citados na literatura;
3. Relacionar as características mais marcantes dos estabelecimentos e dos gerentes associados à operacionalização dos princípios de gestão ambiental.

Metodologia

A pesquisa foi um estudo não experimental, executado através de um trabalho de campo, na perspectiva exploratório-descritiva. De acordo com Kerlinger (1980, p. 130) “não é possível manipular variáveis ou designar sujeitos ou condições aleatoriamente”. Vê-se quanto aos fins, de acordo com Vergara (1997), que a pesquisa é exploratória - devido ao pouco conhecimento acumulado sobre gestão ambiental na hotelaria e a necessidade de aprofundar os estudos existentes na área.

A verificação empírica desta pesquisa ocorreu no Pólo Costa das Dunas, região que contempla 14 municípios, abrangendo todo o litoral oriental e parte do litoral norte do estado. Dentre os municípios estão Pedra Grande, São Miguel do Gostoso, Touros, Rio do Fogo, Maxaranguape, Ceará-Mirim, Extremoz, Natal, Parnamirim, Nísia Floresta, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul, Canguaretama e Baía Formosa. A escolha deste pólo de desenvolvimento integrado se deu por já existir o compromisso de melhoria da qualidade do produto turístico oferecido pelas empresas turísticas dessa região. Segundo dados fornecidos pelo SEBRAE/RN (2000) nos aproximados 200 Km de área onde se localiza o pólo, existem 298 meios de hospedagem, sendo esta a população total do estudo. Optou-se por escolher uma amostra probabilística, estratificada segundo o número de unidades habitacionais UH's existentes em cada meio de hospedagem e proporcional à realidade da população. Para Dieterich (1999), a amostragem aleatória estratificada, subdivide o universo de acordo com certos critérios de estratificação e se reparte o tamanho da amostra em cada estrato, de acordo com seu peso, no universo total, gerando estratos mais homogêneos. Desta forma, assegura-se a representatividade com respeito aos tamanhos dos hotéis existentes, reduzindo as falhas no sentido de deixar de incluir algum elemento da população.

O porte do meio de hospedagem teve como base a quantidade de unidades habitacionais-U.H. Esse critério foi adotado pela não existência de uma classificação oficial da Empresa Brasileira de Turismo- Embratur. Os estratos foram identificados através de uma análise de Clusters, que segundo Malhotra (2001, p. 526) “é utilizada para classificar casos

em grupos relativamente homogêneos”. O presente estudo destacou quatro agrupamentos de meios de hospedagem ao ser analisada a variável número de UH’s, onde foram estratificados em: micro, pequeno, médio e grande hotéis. A necessidade em se utilizar a análise de Cluster ou análise de conglomerados surgiu pela dificuldade em se encontrar na literatura artigos que retratassem uma realidade similar, quanto ao número de UH’s e porte dos meios de hospedagem. Técnicas de amostragem probabilística estratificada no plano proporcional são explicadas no trabalho de Malhotra (2001) que serviu de base para este estudo. O cálculo para dimensionamento da amostra foi feito com base num erro de estimativa de 6% e um nível de confiança de 90,00%, chegando-se a 130 meios de hospedagem.

O questionário é composto por três partes diferenciadas e interdependentes no alcance do objetivo geral. A primeira delas sendo responsável pela aquisição de dados referentes às características pessoais e profissionais do gerente geral. A segunda parte coletou os dados referentes às características dos hotéis e as práticas gerenciais, no que diz respeito à sustentabilidade. A terceira teve itens na forma de escala Likert, com fins de identificar o grau de conscientização da gerência com respeito à gestão ambiental e o comportamento dos gerentes em relação aos mesmos. Ainda foram incluídas algumas questões abertas sobre as opiniões dos gerentes sobre as vantagens e desvantagens em implementar práticas sustentáveis. A coleta dos dados foi realizada entre os meses de novembro/001 a fevereiro de 2002 e executada através do processo de preenchimento dos questionários pelos gerentes, na presença do pesquisador, já que o mesmo conduziu a pesquisa. Os questionários foram preenchidos nos hotéis que constituem a amostra.

Para tratar as questões de pesquisa foram feitas comparações das operações praticadas nos hotéis, com as características dos estabelecimentos e gerentes. Os dados sobre as operações ambientais praticados foram coletados através do uso de escala Likert, que indica não apenas se está ou não implementando as operações práticas, mas, também, a intensidade na qual está sendo praticada. Para efetivar as comparações e motivos do uso ou não uso de práticas ambientais foram aplicadas medidas quantitativas descritivas, tais como, frequências e porcentagens. A análise fatorial, que segundo Malhotra (2001 p. 504) “examina-se todo o conjunto de relações interdependentes entre variáveis, ..., estudam-se as relações entre conjuntos de muitas variáveis inter-relacionadas representando-as em termos de alguns fatores fundamentais”. Tal análise foi aplicada para identificar grupos de práticas, denominados nesta pesquisa por dimensões ambientais, para os quais a incidência de uso ou não uso pelos hotéis é semelhante. Para se descobrir as relações entre variáveis que caracterizam os gerentes e os hotéis e o grau de utilização prática dos elementos de gestão ambiental, foram aplicadas técnicas paramétricas e não paramétricas, conforme a natureza dos dados. As variáveis dependentes serão o uso dos diversos elementos de gestão sustentável, podendo ser representados pelas variáveis ou mesmo pelas dimensões identificadas na análise fatorial. As variáveis independentes serão as características dos hotéis e dos gerentes. As técnicas aplicadas foram: teste T- para diferenças entre dois grupos, de acordo com Malhotra (2001) o teste T supõe que a variável tenha distribuição normal, a média seja conhecida e o desvio padrão não, formando um univariado de hipótese; teste F ou análise de variância- para diferenças entre mais de dois grupos, para Malhotra (2001) são testes de diferenças entre duas médias ou medianas, a hipótese nula é a de que todas as médias são iguais; coeficiente de correlação – para identificar relação entre variáveis medidas a nível intervalar ou de razão, Malhotra (2001, p. 477) “a correlação mede a associação linear entre duas variáveis métricas”.

Por ser de natureza exploratória, o nível de significância utilizado pela pesquisa foi 0,10. Apesar de ser um nível considerado liberal seu uso se justifica pelo intuito de não rejeitar possíveis associações cuja existência ou não, poderão ser examinada em futuros estudos. Para atingir o objetivo geral e a conclusão definitiva no projeto realizou-se dois tipos

de análise. A primeira foi uma análise qualitativa de respostas a questões abertas, visando sugestões e recomendações dos próprios gerentes, de como por em prática elementos de gestão sustentável. A segunda análise surgiu à partir de uma síntese interpretativa dos resultados da análise feitas em resposta às questões específicas anteriores. As análises foram feitas pelo uso de técnicas paramétricas e não paramétricas que testam diferentes grupos e associações entre variáveis. Em diversos momentos será necessário o uso de análises qualitativas.

Referencial

Os primórdios da gestão ambiental ocorreram na década de 80, de acordo com Steger (2000) e trataram de uma adaptação das empresas norte-americanas às novas exigências da legislação ambiental. A realidade européia se desenrolou de forma distinta, no mesmo período, as empresas já procuravam adotar atitudes proativas, prevendo as oportunidades de negócios, advindas da gestão ambiental. A Cúpula da Terra - Eco 92 foi a reunião que em nível global abordou a importância em redefinir os padrões de produção e consumo na sociedade, evidenciando assim, o papel das corporações na proteção ambiental.

Para Nahuz (1995), todo o conjunto dos aspectos da função geral de gerenciamento de uma organização necessários para desenvolver, alcançar e manter a política e os objetivos ambientais da organização é o que se denomina gestão ambiental. Em suma, é o remodelamento do processo produtivo, tendo por função torná-lo compatível com a fragilidade e harmonia do meio ambiente. Nesse sentido, são identificados os possíveis impactos negativos que a empresa gera ao meio e medidas mitigadoras são adotadas num processo de busca de tecnologias limpas e produção competitiva, sem contudo alterar as funções gerenciais básicas. Muitos conceitos de gestão ambiental são abordados na literatura e alguns deles serão citados como forma de melhor compreender o constructo. Na definição advinda da norma NBR ISO 14001 (ABNT, 1996) o sistema de gestão ambiental “é a parte do sistema de gestão global que inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental”.

Ao ser utilizada como estratégia de mercado, a gestão ambiental abrange novos mercados, fortalece a imagem da empresa, reduz os custos operacionais, melhora o desempenho da empresa, reduz os riscos da atividade, criando-se assim, um diferencial competitivo, para que as instituições garantam sua sobrevivência no mercado (KINLAW, 1997; ANDRADE, TACHIZAWA e CARVALHO, 2000).

Segundo Swarbrooke (2000) as empresas, desde os anos 80, sofrem pressões públicas e políticas para que atuem com ética e responsabilidade social e a indústria do turismo também é influenciada por essa tendência. O termo turismo sustentável aparece com a proposta de maximização dos pontos positivos da atividade, amenizando ou extinguindo os aspectos desfavoráveis dessa indústria. Lee (2001) atribui a necessidade de produção limpa, sistemas de gestão ambiental, Agenda 21 local e os rótulos ambientais para se realizar o turismo sustentável. A hotelaria, por ser o suporte básico da indústria do turismo, se sobressai na busca por tecnologias limpas e práticas mais sustentáveis. O fato de ser um dos principais elementos do turismo, reafirma a necessidade de se redirecionar os processos de gestão hoteleira.

A indústria hoteleira percebe sua parcela de responsabilidade social e está, gradativamente, se adaptando às práticas sustentáveis. Como a hotelaria é um segmento de mercado em expansão que depende diretamente da atratividade exercida pelo meio ambiente saudável, urge agregar em seus valores, política e cultura, sua responsabilidade ambiental. Os meios de hospedagem precisam agir proativamente, para garantirem-se competitivos, agregando valor ao serviço ofertado e assegurando longevidade à atividade hoteleira. A

transição na conduta empresarial se reflete na adoção de uma postura mais ambientalmente coerente, pelas empresas hoteleiras. Esta conduta vem influenciada por circunstanciais adversas: o aumento das regulamentações ambientais; a necessidade de agir proativamente para alcançar novos nichos de mercado, ou mesmo; as pressões sociais (ENZ e SINGUAW, 1999).

Os hotéis que adotam a postura sustentável partem da reavaliação de suas atitudes e da conscientização de seus membros, com isso, buscam uma postura menos danosa ao ambiente. Sendo tal postura auferida através da otimização do uso dos recursos, do reaproveitamento e reciclagem dos resíduos, maneiras simples de repensar o processo e tentar racionalizá-lo. Em função da contenção do desperdício, economiza-se nos custos operacionais, crescem as oportunidades de mercado derivados das novas práticas ambientais, a imagem da corporação é fortalecida, além de causar um impacto positivo na moral dos empregados, aumentando o comprometimento dos clientes internos e o orgulho em ser parte da corporação (ENZ e SINGUAW, 1999).

Segundo Ayala (1995), a indústria do turismo, dentro desta os hotéis, tem encontrado diferentes formas de lidar com a reestruturação das operações internas, no sentido de torná-las sustentáveis. As ecotécnicas, desenvolvidas e divulgadas pela IHEI, se fundamentam na estruturação técnica de modelos ambientais.

Desde a década de 20 podem ser encontradas evidências de atitudes associadas à redução de consumo de matérias primas na indústria hotelaria dos Estados Unidos da América. O pragmatismo da gestão ambiental não é algo recente, como afirma Stipanuk (1996), vem sendo aplicado a mais de 8 décadas. Contudo, tais atitudes não demonstravam uma consciência ambiental. Eram atos diretamente ligados a contenção dos custos operacionais da hotelaria. A crise de 1929 fez com que a indústria hoteleira buscasse minimizar o uso dos recursos naturais, tais como: a água, a energia e adotassem a manutenção preventiva e o reaproveitamento de materiais, para se manter lucrativa. Desde então a utilização de práticas ambientais na hotelaria se modernizou, utilizando-se das tecnologias limpas e de novas formas de gerir os meios de hospedagem de modo a minimizar os desperdícios e racionalizar o uso dos recursos naturais, entretanto tais processos não são considerados apenas pela diminuição dos custos operacionais e sim, um diferencial competitivo já que é uma exigência do mercado e garante uma imagem positiva do estabelecimento (PORTER e LINDE, 1999). Neste sentido, o segmento hoteleiro se transforma ao agregar o paradigma ambiental, fazendo com que o caráter ambiental se torne um diferencial, atendendo as exigências do mercado. Como precursor no desenvolvimento de um manual que expõe um sistema gestão ambiental na hotelaria, tem-se a Inter-Continental Hotels e Resorts, cadeia hoteleira com mais de 190 empreendimentos, sendo esses espalhados em 70 países. Os hotéis pertencentes a essa cadeia agem com compromisso social e são *benchmarks* de práticas sustentáveis na hotelaria. Em 1990, a instituição lançou o programa de iniciativas ambientais, instituindo metas de comprometimento ambiental, sendo elas:

- Conservar recursos naturais, sem sacrificar hóspedes e inalterando os padrões de segurança e conforto do hotel;
- Selecionar produtos e materiais de fontes ambientais responsáveis;
- Minimizar e gerenciar os resíduos eficazmente;
- Conhecer e compreender as diferenças regionais, criando soluções compatíveis com a particularidade/peculiaridade da localidade;
- Identificar maneiras para participar das ações comunitárias;
- Usar a educação ambiental para desenvolver a consciência ambiental.

A Inter-Continental Hotels e Resorts, em parceria com a World Business Council for Sustainable Development –WBCSD, identificou práticas e técnicas viáveis para se implantar na hotelaria. Devido ao grande comprometimento dos membros da instituição, optou-se por

criar um manual de referência ambiental e divulgar tais práticas e técnicas. O programa se tornou o catalizador da International Hotels Environment Initiatives –IHEI, programa específico do segmento hoteleiro que tem por objetivo disseminar informações à respeito de como melhorar a performance ambiental nos hotéis. No Brasil, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis- ABIH, como parceira da IHEI, criou o programa Hóspedes da Natureza, sendo este a versão nacional das práticas difundidas pela IHEI.

Para se implantar um programa de gestão ambiental no segmento hoteleiro o primeiro, e principal, passo a ser adotado é o comprometimento da gerência. Ao assimilar as mudanças de atitudes, a gerência pode disseminar os novos padrões de consumo pela empresa. Contudo, essas etapas devem ocorrer de forma cautelosa, com atitudes próprias da gerência e escritório. Só após comprometer e sensibilizar os empregados, parte-se para projetos mais ambiciosos, como argumentam Enz e Singuaw (1999).

A gestão ambiental na hotelaria pode ser implementada adotando-se tarefas ou procedimentos específicos a cada processo do hotel. Como ponto comum destaca-se o desperdício que deve ser definitivamente abolido em qualquer indústria, evidenciando a reutilização ou readaptação de produtos, para que se tornem recarregáveis ou reaproveitados. O processo de sensibilização e conscientização dos membros deve ser sistemático e contínuo pois visa mudanças de atitudes, onde a cultura do desperdício dá lugar à racionalização dos recursos. Através desse tipo de atitude, disseminados em todos os setores produtivos e instituições, que é possível alcançar um desenvolvimento menos danoso aos habitantes do planeta. Utilizando-se do paradigma ambiental para transformar atitudes nas empresas será uma das soluções para a busca de uma realidade menos cruel para todos.

Fatores relacionados ao uso da gestão ambiental no Pólo Costa das Dunas

Agir responsavelmente para a indústria da hospedagem no Rio Grande do Norte possibilita a longevidade na atividade turística, visto que os maiores atrativos para o desenvolvimento do turismo neste estado são suas belezas naturais. No intuito de contribuir para o aperfeiçoamento dos processos operacionais da hotelaria no Pólo Costa das Dunas, esta pesquisa tem como objetivo maior a identificação de fatores relacionados ao uso de práticas ambientais na indústria de hospedagem. Para isso buscou-se detectar algumas características dos meios de hospedagem que tenham relações com práticas sustentáveis e as características dos gerentes que identificam algum tipo de relação, pois para se alcançar um desenvolvimento mais sustentável deve-se conhecer a realidade local, construir planos de ação e se agir sustentavelmente, buscando um benefício global.

A caracterização dos estabelecimentos hoteleiros e dos gerentes dará base para a busca dos fatores associados ao uso de práticas ambientais. De modo geral, os meios de hospedagem localizados no Pólo Costa das Dunas são estabelecimentos de micro e pequeno porte, predominando a razão social limitada –LTDA e uma administração familiar. Em alguns estabelecimentos visitados o quadro funcional é totalmente preenchido por membros da família. Entretanto, a média de funcionários por estabelecimento é de 16 funcionários. Os hotéis estão em média a 7 anos no mercado, fato associado ao incentivo e apoio governamental, através do programa de desenvolvimento do turismo - PRODETUR que têm auxiliado o desenvolvimento da atividade no estado do Rio Grande do Norte. Ao se traçar um perfil geral dos gerentes, através dos dados quantitativos mais citados, percebe-se que os gerentes do Pólo Costa das Dunas possuem um bom nível de escolaridade, o que talvez seja um indicativo de busca pela excelência nos serviços oferecidos. O turismo revela sua capacidade de geração de empregos por empregar ao nível gerencial um maior número de pessoas nascidas na região nordeste, mas vale ressaltar que grande parte dos gerentes possui segundo grau completo e nível superior, o que indica uma certa qualificação da mão-de-obra. Dentre as fontes de informação utilizadas para gerenciar o hotel, a internet é a mais usada. A

mídia, as ONGs, os órgãos públicos, os cursos especializados são as fontes de informação específicas sobre gestão ambiental mais utilizadas pelos gerentes que buscam adotar tais práticas ambientais. Os gerentes do Pólo Costa das Dunas percebem os impactos negativos a curto e longo prazo, menor competitividade e perda de hóspedes, caso a indústria do turismo não adote um sistema de gestão ambiental, pois acreditam que a gestão ambiental possui uma influência muito positiva no mercado e contribuiria na melhora da imagem do hotel, tornando-o mais competitivo. O que emperra uma maior disseminação das atitudes sustentáveis na indústria hoteleira é a escassez de informações disponíveis e a falta de capacitação das pessoas.

O segundo objetivo específico busca identificar a utilização das práticas ambientais, dentre as práticas de gestão ambiental utilizadas na hotelaria do Pólo Costa das Dunas e que se destacaram pelo maior número de aparições foram: o uso das lâmpadas econômicas com uma média de 4,46; o aproveitamento da iluminação natural 3,70; a intenção de expressar aos hóspedes sua preocupação ambiental 3,44; uso de um sistema elétrico econômico 3,15 e o desuso de produtos descartáveis 3,10.. Já as variáveis, uso de sistema elétrico econômico, registro do alcance dos objetivos legais e definição das responsabilidades dos funcionários dos impactos ambientais de suas atividades são as que possuem um maior desvio padrão, o que evidencia certa variabilidade no teor das respostas, uma menor consistência, de acordo com TABELA 1.

TABELA 1 – USO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS NA HOTELARIA DO PÓLO COSTA DAS DUNAS

Práticas Ambientais	Média	Desvio Padrão
Lâmpadas econômicas	4,46	0,96
Sistemas elétricos apagam Luzes	3,71	1,41
Coleta Material Reciclável	3,45	1,55
Reciclagem de materiais/resíduo	3,16	1,67
Uso de Energia Solar	3,11	1,50
Uso de Energia Eólica	2,88	1,57
Aproveitamento da iluminação Natural	2,78	1,49
Compra de produtos reciclados	2,75	1,50
Uso de produtos descartáveis	2,55	1,58
Compostagem Material Orgânico	2,54	1,74
Doação de bens duráveis	2,29	1,51
Recicla bens duráveis	2,29	1,48
Compra de produtos reutilizáveis	2,27	1,57
Utiliza torneiras inteligentes	2,23	1,56
Redução na troca de toalhas	2,10	1,52
Treinamento em práticas Ambientais aos funcionários	2,02	1,54
Expressa aos hóspedes sua preocupação ambiental	1,99	1,43
Promove campanhas de E A com funcionários	1,91	1,46
Uso de sistemas elétricos econômicos	1,88	1,34
Consultoria externa para aumento da eficácia ambiental	1,88	1,30
Uso de sistema hidráulico que reutiliza água servida	1,80	1,21
Definição das responsabilidades dos funcionários	1,74	1,31
Definição dos procedimentos de gestão ambiental	1,48	1,01
Avaliação dos possíveis impactos ambientais do hotel	1,47	1,12
Estabelecer quantificar os objetivos e metas ambientais	1,44	1,10
Estabelecer manuais para implementar SGA	1,38	1,06
Controle de funções e processos que afetam o ambiente	1,35	1,00
Registro dos alcances dos requisitos legais	1,30	0,97
Registro do alcance de objetivos e metas ambientais	1,05	0,40

NOTA: As médias foram calculadas com base de uma escala de utilização onde 1= nunca utilizado; 2= pouco utilizado; 3= razoavelmente utilizado; 4= bastante utilizado; 5 muito utilizado.

Como a análise individual de cada variável seria dispendiosa e redundante, pois muitas se complementam, foi realizada uma análise fatorial para agrupar as práticas afins, resumindo o número de variáveis e desta forma criou-se 9 dimensões que delimitam a abrangência de um programa de gestão ambiental na hotelaria. Essa análise resultou na diferenciação entre as variáveis abordadas, foram identificados grupos de dimensões mais correlacionados aos passos de um sistema de gestão ambiental formal, enquanto outras dimensões se relacionam mais, harmonicamente à operacionalização de práticas tais como redução de desperdício, reciclagem, diminuição no consumo de matérias primas, etc... conforme especificado na TABELA 2. As nove dimensões definidas são: dimensão 1 – controles documentais para implementação de um sistema de gestão ambiental, uma dimensão diretamente relacionada com as etapas de elaboração de um SGA, sendo esta a primeira dimensão, ela representa a mais alta variância nos dados; dimensão 2 - capacitação dos funcionários e definição dos procedimentos de gestão ambiental, mais ligados à conscientização e treinamento do grupo de apoio o que também evidencia etapas de um SGA; dimensão 3 – práticas avançadas de gestão ambiental, esta terceira dimensão inclui a utilização das tecnologias limpas, que demandam equipamentos e pessoal especializado para desenvolver tais aspectos ambientais; dimensão 4 – envolvimento dos clientes, os hóspedes também auxiliando a formar uma consciência global; dimensão 5 – redução do consumo de recursos naturais, reflete uma mudança de atitude baseada nos novos conceitos de racionalidade ambiental; dimensão 6 – reciclagem e reutilização dos recursos, reaproveitamento das matérias primas; dimensão 7 - conservação de energia, energia elétrica; dimensão 8 – outras práticas ambientais; dimensão 9 – práticas ambientais elementares.

TABELA 2 - DIMENSÕES DAS PRÁTICAS ADOTADAS PELOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO
PÓLO COSTA DAS DUNAS

continua

DIMENSÕES DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS									
Práticas ambientais	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º
Registro do alcance dos requisitos ambientais exigidos por lei	0,888								
Registro do alcance dos objetivos e metas ambientais	0,886								
Controle de funções atividades e processos que possam afetar o meio ambiente	0,706								
Estabelecimento e quantificação dos objetivos e metas ambientais	0,564								
Elaboração de manuais para a implementação dos programas ambientais	0,492								
Promoção de campanhas de educação ambiental para os funcionários		0,719							
Avaliação dos possíveis impactos ambientais		0,514							
Definição das responsabilidades dos funcionários em relação aos impactos ambientais das suas atividades		0,565							

TABELA 2 - DIMENSÕES DAS PRÁTICAS ADOTADAS PELOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO PÓLO COSTA DAS DUNAS

	conclusão								
	DIMENSÕES DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Práticas ambientais									
Definição de procedimentos adequados a gestão ambiental		0,509							
Uso de energia eólica			0,872						
Uso de consultoria externa para aumento da eficácia ambiental			0,665						
Uso de energia solar			0,624						
Redução na troca dos lençóis e toalhas				0,843					
Divulgação para o hóspede da preocupação com o meio ambiente				0,661					
Uso de torneiras que interrompem o fluxo de água automaticamente					0,825				
Compra de produtos reciclados					0,607				
Sistemas elétricos que apagam as luzes automaticamente em áreas desocupadas					0,600				
Coleta de material reciclável						0,836			
Reciclagem de materiais e resíduos						0,703			
Compra de produtos reutilizáveis						0,365			
Uso de sistema hidráulico para reutilização da água servida						0,337			
Uso de lâmpadas econômicas							0,832		
Uso de sistema elétrico eficiente							0,479		
Reciclagem de bens duráveis							0,468		
Compostagem de material orgânico								0,763	
Treinamento em práticas ambientais para os funcionários								0,654	
Doação de bens duráveis									0,891
Aproveitamento da iluminação natural									0,500
Porcentagem da variação explicada	15,2	10,5	9,8	8,8	8,7	8,6	7,4	7,3	6,0

É possível perceber que o quadro emergencial de contenção do desperdício de energia elétrica influenciou nas respostas dos participantes, pois as variáveis relacionadas à redução do uso de energia elétrica claramente obtiveram certo destaque frente às demais. A utilização ou não de tais práticas está relacionada ao interesse do gerente, mas também à possibilidade de reduzir custos, pois o quadro emergencial que o país atravessou exigia uma mudança de

atitude quanto ao não desperdício e as ameaças de multas fizeram com que toda uma indústria se remodelasse.

Ao agrupar as variáveis em fatores, percebe-se a existência de nove dimensões, sendo dois deles, diretamente, relacionadas às etapas de um sistema de gestão ambiental e a outras sete dimensões ligadas à mudança de atitudes, minimizando o desperdício de matérias primas, a reciclagem, reutilização e a recuperação. Entre os motivos que emperram uma melhor disseminação das práticas ambientais percebe-se certo destaque para a inviabilidade econômica e dois fatos podem explicar tal realidade, o primeiro a falta de recursos para investir em uma melhoria do produto ou serviço oferecido, sendo a maior parte dos empreendimentos micro e pequenos estabelecimentos e a segunda, a falta de informação, pois algumas práticas podem gerar um retorno do investimento em alguns anos.

Segundo os dados apresentados na TABELA 3, quando a variável independente é a quantidade de unidades habitacionais –Uhs, leitos e número de funcionários são apresentadas relações com seguintes dimensões: procura de um maior controle documental para implementar o SGA, práticas avançadas de SGA, redução no consumo de recursos naturais para gerenciar o hotel e reciclagem e reutilização de recursos. Evidenciando que os meios de hospedagem com uma maior estrutura física apresentaram relação com quatro das nove dimensões existentes. Sendo a mais significativa a dimensão ligada às etapas de um sistema de gestão ambiental, ou seja a primeira dimensão – controle documental para implementar um SGA, mas também relacionada às dimensões práticas avançadas de SGA, redução no consumo de recursos naturais e a reciclagem e reutilização de recursos.

TABELA 3 - CARACTERÍSTICAS DOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS RELACIONADAS ÀS DIMENSÕES AMBIENTAIS

	U. H.s	Leitos	Funcionários
Controles documentais para implementar SGA	0,276 ¹	0,257 ¹	0,178 ²
Capacitação e definição dos procedimentos de SGA			
Práticas Avançadas de SGA	0,181 ²	0,201 ²	0,175 ³
Envolvimento dos clientes			
Redução no consumo de recursos naturais	0,414 ¹	0,444 ³	0,425 ¹
Reciclagem e reutilização de recursos	0,149 ³	0,148 ³	0,198 ²
Conservação de energia			
Outras práticas Ambientais			
Práticas Ambientais Elementares			
Fatores Total			

NOTA: 1 = correlação significativa ao nível de 0,01; 2 = correlação significativa ao nível de 0,05; 3 = correlação significativa ao nível de 0,10.

Através de uma análise fatorial entre as dimensões ambientais e a razão social dos estabelecimentos, conforme esquematizado na TABELA 4, foi identificado que os hotéis que possuem a razão social LTDA, exercem um maior controle documental de um SGA, onde a significância surge na diferença entre as empresas LTDA e firmas individuais. A dimensão “redução do consumo de recursos naturais”, os hotéis S.A demonstram certa superioridade ao desenvolver essa dimensão ambiental, dão uma maior importância à redução do consumo de recursos naturais. Nas práticas avançadas de gestão ambiental a relação surgiu entre as empresas LTDA e firmas individuais, onde as empresas LTDA se destacam. Já nas práticas elementares ocorre o oposto, as firmas individuais se destacam sobre as LTDA. As empresas S.A se destacam sobre as demais na dimensão aplicação geral de práticas ambientais. Os dados da TABELA 4 possuem uma diferença significativa para o nível 0,10.

TABELA 4- CARACTERÍSTICA RAZÃO SOCIAL E SUA RELAÇÃO COM AS DIMENSÕES AMBIENTAIS DOS HOTÉIS NO PÓLO COSTA DAS DUNAS

Variável dependente	razão social	razão social	Diferença(I-J)	Sig.
Controles documentais de um SGA	ltda	firma individual	,54929	,006
Redução do consumo de recursos naturais	ltda sa	firma individual	,56004	,004
		outro	,75324	,022
		ltda	1,36670	,041
		firma individual	1,92675	,005
		outro	2,11994	,004
Práticas avançadas de gestão ambiental	ltda	firma individual	,40026	,053
Práticas ambientais elementares	firma individual	ltda	,47553	,021
Aplicação geral de práticas ambientais	ltda sa	firma individual	,1585	,084
		ltda	,5606	,080

Os meios de hospedagem com um maior porte apresentaram relação com quatro das nove dimensões existentes, demonstrando assim certa relevância entre o tamanho do meio de hospedagem e a adoção de práticas ambientais. As empresas LTDA buscam um maior controle documental e a execução de práticas avançadas de gestão ambiental, as firmas individuais têm uma tendência a implementar as práticas elementares, enquanto as empresas S.A buscam a redução do consumo de recursos naturais e a aplicação geral de práticas ambientais. Dentre as características pessoais e profissionais dos gerentes que não estão relacionadas com as práticas de gestão ambiental utilizadas pelas empresas hoteleiras do Pólo Costa das Dunas destacaram-se as variáveis sexo, estado civil e tempo de serviço na hotelaria. Entretanto as variáveis idade, tempo de serviço na empresa, tempo de serviço na gerência e a disponibilidade de informações sobre como implementar práticas ambientais o fizeram, como mostra a TABELA 5. Quanto mais jovem o gerente, mais ele se preocupa com a redução do consumo de recursos naturais. Quanto menos tempo de serviço o gerente apresentar na empresa maior será o controle documental de um sistema de gestão ambiental, já a variável conservação de energia indica que os gerentes a mais tempo na empresa se preocupam mais com essa variável. Quanto menor tempo de serviço na gerência maior será o controle documental de um sistema de gestão ambiental e a redução no consumo de recursos naturais. Contudo, a variável conservação de energia indica que os gerentes a mais tempo gerenciando a empresa se preocupam mais com essa variável. A disponibilidade de informações sobre práticas ambientais apresenta conclusões relevantes, pois a variável se relaciona com cinco das nove dimensões, além da dimensão total.

TABELA 5- CARACTERÍSTICAS DOS GERENTES RELACIONADAS ÀS DIMENSÕES AMBIENTAIS

	idade	Tempo de serviço na empresa	Tempo de serviço na gerência	Disponibilidade de informações ambientais
Controles documentais para implementar SGA		-0,180 ¹	-0,297 ²	0,259 ²
Capacitação e definição dos procedimentos de SGA				0,174 ³
Práticas Avançadas de SGA				
Envolvimento dos clientes				0,179 ¹
Redução do consumo de recursos naturais	-0,247 ²		-0,201 ¹	0,156 ³
Reciclagem e reutilização de recursos				0,209 ¹
Conservação de energia		0,230 ²	0,230 ²	
Outras práticas Ambientais				
Práticas Ambientais Elementares				
Dimensão total				0,244 ²

NOTA: 1 = correlação significativa ao nível de 0,05; 2 = correlação significativa ao nível de 0,01; 3 = correlação significativa ao nível de 0,10.

A análise fatorial realizada com as dimensões ambientais e o grau de instrução dos gerentes identificou que os gerentes pós-graduados tendem a conservar mais a energia que os demais gerentes. Os pós-graduados, os que possuem a graduação e os que têm o segundo grau completo tendem a reduzir o consumo de recursos naturais mais que os gerentes que possuem apenas o primeiro grau completo. As práticas avançadas de gestão ambiental são mais utilizadas pelos gerentes que possuem o primeiro grau do que pelos que possuem o segundo grau. As práticas ambientais elementares são mais utilizadas pelos gerentes com o segundo grau completo do que pelos pós-graduados, conforme a TABELA 6.

TABELA 6 – DIFERENÇA ENTRE O GRAU DE UTILIZAÇÃO DAS DIMENSÕES AMBIENTAIS E O GRAU DE INSTRUÇÃO DOS GERENTES DO PÓLO COSTA DAS DUNAS

Variável dependente	(I) grau de instrução	(J) grau de instrução	Diferença	Sig.
Conservação de energia	pos-graduação	primeiro grau completo	,74685	,089
		segundo grau completo	,67725	,048
		ensino superior completo	,39770	,252
Redução do consumo de recursos naturais	segundo grau completo	primeiro grau completo	,66690	,047
	ensino superior completo	primeiro grau completo	,59952	,079
	pos-graduação	primeiro grau completo	,78035	,083
Práticas avançadas de gestão ambiental	primeiro grau completo	segundo grau completo	,60725	,081
Práticas ambientais elementares	segundo grau completo	pos-graduação	,63164	,082

NOTA: A diferença é significativa ao nível de 0.10

Através da técnica estatística do teste t identificou-se que os gerentes que fizeram algum curso sobre questões ambientais possuem uma tendência a utilizar mais as lâmpadas econômicas, realizar coleta de material reciclável, compram produtos reutilizáveis, utilizam torneiras inteligentes, expressam aos hóspedes sua preocupação ambiental, avaliam os impactos ambientais do hotel, definem as responsabilidades dos membros da empresa em relação aos impactos de suas atividades e controlam as funções, atividades e processos que possam afetar ao meio ambiente. Sendo assim a realização de cursos tende a influenciar na relação com seis das 29 variáveis citadas, como demonstra a Tabela 7.

TABELA 7– DIFERENÇA NO GRAU DE APLICAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS CONFORME A PARTICIPAÇÃO DOS GERENTES DO PÓLO COSTA DAS DUNAS EM CURSO SOBRE SGA

Variáveis dependentes	Curso sobre questões ambientais
Lâmpadas econômicas	0,105
Sistemas elétricos apagam Luzes	
Coleta Material Reciclável	0,043
Reciclagem de materiais/resíduo	
Uso de Energia Solar	
Uso de Energia Eólica	
Aproveitamento da iluminação Natural	
Compra de produtos reciclados	
Uso de produtos descartáveis	
Compostagem Material Orgânico	
Doação de bens duráveis	
Recicla bens duráveis	
Compra de produtos reutilizáveis	0,037
Utiliza torneiras inteligentes	0,050
Redução na troca de toalhas	
Treinamento em práticas Ambientais aos funcionários	
Expressa aos hóspedes sua preocupação ambiental	0,042
Promove campanhas de E A com funcionários	
Uso de sistemas elétricos econômicos	
Consultoria externa para aumento da eficácia ambiental	
Uso de sistema hidráulico que reutiliza água servida	
Definição das responsabilidades dos funcionários	0,049
Definição dos procedimentos de gestão ambiental	
Avaliação dos possíveis impactos ambientais do hotel	0,063
Estabelecimento dos objetivos e metas ambientais	
Estabelecimento de manuais para implementar SGA	
Controle de funções processos que afetam o ambiente	
Registro dos alcances dos requisitos legais	
Registro do alcance de objetivos e metas ambientais	
Práticas Global	

NOTA: Fazer curso contribui para por em prática 6 das 7 variáveis ambientais que apresentaram relação, a variável utiliza torneiras inteligentes é uma exceção, pois ter feito um curso influi no ao não uso da variável.

Dentre as características que merecem destaque estão a importância em se buscar qualificação e capacitação, visto que, mesmo que a maioria dos gerentes aleguem existir pouca informação disponível, os gerentes que tem essa disponibilidade de informação, ou seja, os que buscam proativamente as informações tendem a melhor desenvolver um programa de gestão ambiental. Os gerentes mais comprometidos com uma gestão sustentável são os que procuram capacitação e fontes de informação, sendo a internet, as revistas especializadas e os trabalhos científicos os principais fontes de utilização, no sentido de influenciarem à implementação dessas práticas. Outro destaque foi dado a idade os gerentes, os mais jovens são os que procuram as práticas mais associadas ao sistema de gestão ambiental, buscando não exclusivamente a redução dos custos fixos.

CONCLUSÃO

O Pólo Costa das Dunas possui uma maioria de micro e pequenos estabelecimentos, sendo em 86,2% deles a administração familiar. Quanto maior o seu porte ou maior número de unidades habitacionais os hotéis tendem a usar os controles documentais, as práticas avançadas de SGA, além da redução no consumo de matéria prima, mais do que os hotéis de

pequeno porte. Segundo a razão social, as empresas LTDA se destacam na implantação de algumas práticas, tais como: controles documentais e práticas avançadas.

As características pessoais dos gerentes que obtiveram destaque estão relacionadas, principalmente, a jovialidade do tema. Apesar da natureza estar sinalizando a algum tempo o desequilíbrio dos ecossistemas terrestres, o ser humano passou a se preocupar em remodelar suas atitudes apenas nas últimas duas décadas. Até então, pouco se trabalhava a educação ambiental formal nas instituições de ensino e menos se sensibilizava o indivíduo quanto a questão ambiental. Tal realidade esclarece o maior interesse dos jovens gerentes pelas variáveis associadas à redução do consumo e de matérias primas. Percebe-se também que os gerentes a menos tempo nos hotéis são os mais envolvidos com os procedimentos típicos de um programa de gestão ambiental, como por exemplo a documentação. Os gerentes que estão a mais tempo na empresa adotam atitudes mais relacionadas à redução de custo fixo, não demonstrando uma conscientização ambiental e sim uma situação paliativa para minorar os custos fixos do hotel.

A pesquisa evidencia que os gerentes com um melhor nível de instrução têm, em grande parte dos casos um maior comprometimento com as questões ambientais. O acesso a informação e os cursos de capacitação tem uma influência direta com as atitudes na hotelaria, visto que, dentre os gerentes que participaram de cursos foi possível identificar relação com oito práticas ambientais.

BIBLIOGRAFIA

ABNT-NBR ISO 14001: 1996, Sistemas de gestão ambiental –Especificação e diretrizes para uso.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana Barreiros de. **Gestão ambiental**: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: Makron, 2000, 207 p.

AYALA, Hana. Ecoresort: a green masterplan for international resort industry. **J. Hospitality Management** v.14, n. ¾ ,p. 351-374, Elsevier Science, Pergamon, 1995.

COMISSÃO Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. Nosso Futuro Comum. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1991.

DIETRICH, Heinz. **Novo guia para pesquisa científica**. Blumenau: Da FURB, 1999.

Documento final da Agenda 21 aprovado pelo Plenário da Convenção em 14/06/1992. In. CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO, 1992. Rio de Janeiro. **Anais... Rio de Janeiro: CNUMAD, 1992**. Versão em Português da Agenda 21 publicada no Diário Oficial da União em 02 ago. 1994. (Suplemento ao n. 146.)

ENZ, Cathy A.; SIGUAW, Judy A. **Best hotel environmental practices**:Cornell Hotel and Restaurant Administration Quaterly, p. 72-77, Oct 1999.

GREEN HOTELS ASSOCIATION. [s.l.]: [s.n.], 2001 Disponível em: < [http:// www. Greenhotels.com](http://www.Greenhotels.com)> Acesso em: 21 Set 2000.

INTER- CONTINENTAL Hotels and Resort. **Environmental review**. [s.l.], p. 44, 1995.

INTERNATIONAL Hotel Environmental Initiatives - IHEI. [s.l.], 1996 Disponível em: < [http:// www.ihei.org](http://www.ihei.org)>. Acesso em: 15 out. 2002.

INTERNATIONAL Standardization For Organization - **ISO 14001**: 1996, Sistemas de gestão

ambiental –Especificação e diretrizes para uso.[s.l.]:[s.n.],1996. Disponível em: < <http://www.iso.ch>> . Acesso em : 15 jan. 2000.

KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia de pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: EPU/USP,1980.

KINLAW, Dennis C. **Empresa competitiva e ecológica**: estratégias e ferramentas para uma administração consciente, responsável e lucrativa. São Paulo: Makron Books, 1997.

LEE, Kian Foh. Sustainable tourism destinations: the importance of cleaner production. **Journal of Cleaner Production**, Elsevier, p.313- 323, Sep. 2001.

LEFF, Enrique. **Ecologia, capital e cultura**: racionalidade ambiental, democracia participativa e desenvolvimento sustentável. Blumenau: Edifurb, 2000

LOVINS, Amory; LOVINS, Hunter; HAWKEN, Paul. **O capitalismo natural**. São Paulo: Cultrix, 2000.

MALHOTRA, Naresk K. **Pesquisa de marketing**:uma orientação aplicada. 3.ed. Porto Alegre: Bookmam, 2001. 719 p.

MOURA, Luiz Antônio Abdalla de. **Qualidade e gestão ambiental**: sugestões para implantação das normas iso 14.000 nas empresas. 2. ed. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2000. 228 p.

POPPOFF, F.; DE SIMONE, L. **Eco-efficiency**: the business link to sustainable development. 2000.

PORTER, Michael E. ; LINDE Claas Van Der. Verde e competitivo: acabando com o impasse. (in) PORTER, M.E..**Competição**: estratégias competitivas essenciais. 3. ed Rio de Janeiro: Campus,1999. 515p., p.398-431.

PROGRAMA de Desenvolvimento do Turismo – PRODETUR. [s.l.]Núcleo de Processamento de Dados. Disponível em: <http://www.banconordeste.gov.br/prodetur/conteúdo>>. Acesso em: 3 jul. 2002.

STIPANUK, David M. The U. S. lodging industry and the environment. **Eco management** Cornell University, p. 39-45, October 1996.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável**: conceitos e impacto ambiental. São Paulo: Aleph, 2000. 140 p. v.1

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WORLD Business Council For Sustainable Development – WBCSD. [s.l.] [s.n.], 2000. Disponível em : <<http://www.wbcsd.org>>. Acesso em: 24 jan. 2001.