



## ACÇÕES AMBIENTAIS DE ORGANIZAÇÕES NO SEGMENTO DE HOTÉIS

## ENVIRONMENTAL ACTIONS OF ORGANIZATIONS IN THE HOTEL SEGMENT

*Francisco Tomaz Pacífico Júnior* <sup>(1)</sup>

*Laís Karla da Silva Barreto* <sup>(2)</sup>

*Manoel Pereira da Rocha Neto* <sup>(3)</sup>

*Universidade Potiguar, Natal, RN*

*Pablo Marlon Medeiros da Silva* <sup>(4)</sup>

*Juliana de Sousa Carvalho* <sup>(5)</sup>

*Universidade Federal Rural do Semiárido/UFERSA, Mossoró, RN*

### RESUMO

O segmento hoteleiro, um dos responsáveis pelo grande avanço econômico, na área do turismo de muitos países, na atualidade, possui significativa influência sobre os impactos ambientais no Brasil, já que muitos empreendimentos hoteleiros estão situados em áreas naturais, cidades históricas e até mesmo em regiões protegidas por legislações ambientais. Diante desse contexto, esta pesquisa tem como objetivo conhecer as ações de educação ambiental por parte das organizações do setor hoteleiro e como essas são transmitidas aos profissionais dos hotéis estudados. O estudo se valeu de uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa, e teve como fim um estudo de caso com quatro organizações da rede hoteleira da cidade de Mossoró (RN). A pesquisa se utilizou de um roteiro de entrevista semiestruturado aplicado aos quatro gestores, responsáveis pelas decisões quanto às questões ambientais das referidas empresas investigadas. Após a coleta, os dados foram submetidos à Análise de Conteúdo. Os resultados mostraram que as ações educativas em prol do meio ambiente, por parte dessas organizações, mostraram-se tímidas e, muitas vezes, são pautadas na redução de custos, mostrando que o maior interesse em adotar práticas sustentáveis ainda passa pelo retorno econômico. Esse estudo traz contribuições para o amadurecimento científico teórico e empírico, podendo auxiliar as organizações pesquisadas como tantas outras, na reflexão sobre práticas importantes para o meio ambiente, que possibilitarão adotar estratégias de marketing a fim de conquistar mais clientes.

**Palavras-chave:** turismo; organizações; ações ambientais; meio ambiente.

### ABSTRACT

The hotel segment, one of those responsible for the great economic advance in the tourism area of many countries today, has a significant influence on the environmental impacts in Brazil, since many hotel developments are located in natural areas, historical cities and even in protected regions by environmental legislation. Given this context, this research aims to know the actions of environmental education by the organizations of the hotel sector and how these are transmitted to the professionals of the hotels studied. The study was based on a descriptive research, with a qualitative approach, and was aimed at a case study with four organizations of the hotel network of the city of Mossoró (RN). The research was based on a semistructured interview script applied to four managers, who are responsible for the decisions regarding the environmental issues of the companies investigated. After the data collection, the data were submitted to

Content Analysis. The results showed that educational actions in favor of the environment by these organizations have been timid and are often based on cost reduction, showing that the greatest interest in adopting sustainable practices still involves economic returns. This study contributes to the theoretical and empirical scientific maturation and can help the researched organizations like many others in the reflection on practices important to the environment that will enable to adopt marketing strategies in order to win more customers.

**Keywords:** tourism; organizations; environmental actions; environment.

## INTRODUÇÃO

O aumento do interesse mundial no que tange às questões ambientais mudou profundamente a forma como as organizações operam, independente de qual sejam sua área de atuação e o seu tamanho (NEJATI; AMRAN; AHMAD, 2014). Isso porque o problema com a degradação ambiental tem sido um dos principais fatores de discussão social e política das últimas décadas, aumentando o nível de informações a respeito das questões naturais e conscientizando gestores a integrar esforços em suas estratégias de negócios, pautadas na conservação e no uso eficiente de recursos naturais, a fim de obter vantagem competitiva (SILVA; MEDEIROS, 2004; SINDHI; KUMAR, 2012).

De acordo com Jamison et al. (2005), pouco a pouco as organizações estão começando a responder às expectativas que lhes são impostas referentes à responsabilidade ambiental, levando-se em conta o que é bom para o ambiente, a sociedade e os negócios, assim como sua preocupação em avaliar e medir seu desempenho. Segundo eles, para algumas empresas, melhorar o desempenho ambiental seria "a coisa certa a fazer", enquanto outros gestores veem o investimento nas questões ambientais como algo que pode proporcionar vantagem comercial estratégica para aumentar sua competitividade.

Considerando o debate precedente, surge a seguinte questão norteadora: que

ações ambientais educativas são desenvolvidas em prol do meio ambiente, por organizações do ramo hoteleiro, da cidade de Mossoró (RN), na visão de seus gestores? O estudo parte do pressuposto de que agentes do ramo da hotelaria compreendem a importância dos recursos naturais para a região onde estão inseridas, e, dessa forma, exploram-nos de maneira sustentável. Mais especificamente, busca-se conhecer as ações de educação ambiental, por parte dessas organizações, e como essas são transmitidas aos profissionais e das organizações estudadas.

A escolha do setor hoteleiro da cidade de Mossoró, como objeto de estudo, deve-se ao fato de esse ser o segundo município mais populoso do estado do Rio Grande do Norte (RN), encontrando-se estrategicamente entre duas importantes capitais nordestinas, isto é, Natal e Fortaleza, bem como possuir uma grande movimentação de pessoas durante todos os dias da semana, o que garante ocupação nos meios de hospedagem do município, em todos os meses do ano. Como há constante interação dos hotéis com seus usuários e meio ambiente no dia a dia, essa investigação visa conhecer, a partir da compreensão de gestores da rede hoteleira, as ações de educação ambiental e como essas são transmitidas aos profissionais e aos clientes das organizações pesquisadas.

A importância desse estudo faz referência às discussões sobre a preocupação com a preservação do meio ambiente pelo

fato de estarem cada vez mais presentes no cotidiano e, ainda, sobre a crescente pressão exercida pelos governos em relação à implementação de práticas ambientais em empresas de diversos portes e segmentos do mundo todo. Dessa forma, esse estudo propõe trazer contribuições pontuais para a ciência, para as organizações envolvidas e para os próprios pesquisadores por meio da observação das práticas ambientais adotadas pelas empresas hoteleiras em prol do meio ambiente.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Turismo e Responsabilidade Ambiental Corporativa

O turismo é uma das áreas que mais cresce em todo o mundo e impacta, consideravelmente, a economia de diversos países. Nesse contexto, gera renda, emprego, melhorias na região, crescimento econômico, dentre outros tantos benefícios. Porém, é pertinente lembrar que essa atividade ocasiona impactos negativos ao meio ambiente, chegando, muitas vezes, a obscurecer os benefícios por ele oferecidos (BARROW, 1999).

Dias (2009) afirma que estímulos internos e externos podem incentivar uma empresa a adotar métodos de gestão ambiental. Os estímulos internos são: (1) a necessidade de redução de custos, que trazem benefícios financeiros imediatos ou em médio prazo; (2) incremento na qualidade do produto, obtendo, assim, funcionalidade, confiabilidade, durabilidade e maior facilidade para sua manutenção; (3) a melhoria da imagem positiva perante os consumidores; (4) a necessidade de inovação, buscando diferenciação frente aos concorrentes e conseguir se manter no mercado com vantagem; (5) o aumento com a responsabilidade social, adquirindo uma

preocupação com a diversidade e com a comunidade e; (6) a sensibilização do pessoal interno, que influencia diretamente o quadro de dirigentes a adotar medidas corretivas ou proativas em relação ao ambiente.

Em relação aos estímulos externos, o mesmo autor os cita como sendo: (1) a demanda do mercado, que obriga as empresas a melhorar a sua forma de atuação; (2) a concorrência, que traz um melhor posicionamento em relação aos concorrentes; (3) o poder público e a legislação ambiental, fatores controladores e mais fortes para que as empresas adotem medidas voltadas para a gestão ambiental; (4) o meio ambiente sociocultural, pois as responsabilidades que a empresa assume frente a uma relação harmoniosa com a natureza tem crescido; (5) as certificações ambientais, que são um estímulo externo de peso para as empresas; e (6), os fornecedores, que influenciam a conduta das empresas.

Para Silva e Medeiros (2004), a gestão ambiental busca implantar o desenvolvimento sustentável nos processos de produção de bens e serviços a partir de diferentes mecanismos, que sejam eficientes para ajustar processos tecnológicos, crescimento econômico e sustentabilidade. A consequência dessa inserção pode alavancar a sua competitividade e, ao mesmo tempo, preservar o meio ambiente. Tachizawa (2010) explica que a tendência de preservação ambiental e ecológica, por parte das organizações, tem de acontecer de forma permanente e definitiva, pois os resultados econômicos, junto com alternativas que mantenham a preservação ao meio ambiente, passam a depender cada vez mais de decisões empresariais, que levam em conta quatro fatores primordiais, sendo eles:

1 - Não deve haver conflito existente entre lucratividade e a questão ambiental;

2 - Os movimentos ambientalistas crescem em escala mundial, e a eles devem ser dadas as devidas atenções;

3 - Clientes e comunidades em geral, passam a valorizar cada vez mais a proteção ao meio ambiente;

4 - A demanda, considerando que, dessa forma, o faturamento das empresas passa a sofrer cada vez mais pressões e a depender diretamente do comportamento de consumidores que enfatizam suas preferências por produtos e serviços de organizações ecologicamente corretas.

Conforme Jamison et al. (2005), a responsabilidade ambiental corporativa leva em conta o compromisso ambiental, pelo qual a empresa adota plenamente a sustentabilidade e tem um impacto positivo líquido no meio ambiente e na sociedade. Para eles, uma empresa ambientalmente responsável: (1) tem uma visão corporativa que abraça plenamente a sustentabilidade; (2) define a proteção e o restabelecimento do ambiente como uma prioridade estratégica; (3) abraça o princípio da precaução e o princípio da sétima geração; (4) entende que a economia opera dentro e está limitada por ecossistemas finitos; (5) pergunta primeiro se os seus bens ou serviços têm valor ambiental e/ou social para sociedade e aplica esse conhecimento na tomada de decisões; (6) adere e vai além das regulamentações governamentais; (7) assume total responsabilidade pelos seus impactos e responsabilidades ambientais; e (8) incentiva e recompensa uma cultura corporativa que promove valores ambientais.

Oliveira e Pinheiro (2010) argumentam que a sociedade atual é reflexo da degradação ambiental, espelhando-se no modelo capitalista, que transformou os indivíduos em uma sociedade de mercado,

respaldando seu viés na acumulação de capital, na deterioração de ecossistemas, nas desigualdades ambientais e na mercantilização dos recursos naturais. Por isso, gerir a atividade turística responsavelmente, baseado em um planejamento adequado, tem se mostrado um grande desafio para os diversos agentes envolvidos. A disposição para corrigir possíveis danos ambientais é de suma importância ao contínuo desse ramo nas regiões as quais estão inseridos (VIRGÍNIO; FERNANDES, 2011).

### **Gestão Ambiental nas Organizações Hoteleiras**

De acordo com De Conto (2005), os hotéis possuem um dever primordial no que tange à instauração de práticas ambientais, ou seja, devem estar comprometidos com o cumprimento da legislação ambiental; com o uso eficiente de energia, água e materiais; diminuir a criação de resíduos sólidos, de forma a reutilizar e a reciclar, sempre que possível; contar com o apoio de usuários, fornecedores e empresas que fornecem serviços terceirizados nos esforços para a proteção do meio ambiente; ministrar e oferecer treinamentos a todos os profissionais, a fim de alcançar os objetivos traçados; informar abertamente sua política e as práticas ambientais para quem tiver interesse; e monitorar o impacto ambiental.

Uma pesquisa realizada por Sperb e Teixeira (2008), em pousadas, na Ilha do Mel, litoral Norte do Paraná, mostrou a realização das seguintes ações ambientais:

<b>FONTES DE ÁGUA</b>	Metade dos gestores afirmaram possuir poços próprios em suas empresas. Utilizam-se também de água de chuvas, embora em menor escala e cisternas para armazenamento de água. Segundo os autores, a demonstração por parte dos entrevistados sobre a preocupação com a economia de água se mostrou tímida.
<b>USO DA ENERGIA</b>	Uma pequena parcela das organizações investigadas utiliza-se de alternativas de tecnologia e energia renovável. A maioria dos pesquisados afirmou preocupar-se com a economia de energia como uma forma de reduzir custos. Dentre as ações estão o controle do aquecimento dos chuveiros elétricos, responsáveis por grande demanda de energia.
<b>RESÍDUOS SÓLIDOS E ORGÂNICOS</b>	Apenas a menor parte dos estabelecimentos hoteleiros faziam uma destinação apropriada dos resíduos. Com relação aos materiais orgânicos, esses, na maioria das vezes, são enterrados ou despejados, pois, de acordo com relatos dos gestores, não há um direcionamento correto sobre o que fazer com esses resíduos.

**Quadro 1 - Resultados da pesquisa de Sperb e Teixeira (2008)**

Fonte: Sperb e Teixeira (2008)

Observa-se, através da pesquisa, que as ações relatadas, nas empresas investigadas, acontecem de maneira modesta, não levando em consideração a problemática presente acerca do uso dos recursos naturais da região estudada. Sperb e Teixeira (2008) afirmam também que muitas das práticas realizadas nessas organizações tinham como princípio o retorno financeiro, e que, na maioria das vezes, eram propostas quando lhes eram convenientes para os seus gestores. De acordo com Barrow (1999), a

consequência da má gestão ambiental, por parte de empresas do setor turístico, pode acarretar, dentre outros fatores, na degradação do meio ambiente e no afastamento de pessoas que tinham intenção de querer visitar e conhecer aquelas localidades.

A literatura destaca algumas ações pontuais para uma boa gestão dos recursos naturais por parte das organizações, elencadas no quadro 2:

AÇÕES AMBIENTAIS	VISÃO DOS AUTORES
TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS	O treinamento possui papel fundamental para o sucesso da gestão ambiental nas organizações. Consiste em uma peça chave para a implementação de práticas ambientais, a partir da conscientização dos profissionais para a mudança de seu comportamento dentro da empresa estabelecendo relação mais consciente e permanente desse com o meio ambiente (SAMMALISTO; BRORSON, 2008); é essencial no gerenciamento dos sistemas de gestão ambiental, atuando na capacitação de suas equipes (DAILY; BISHOP; STEINER, 2007), e, de acordo com Oliveira e Pinheiro (2010), facilita o aumento do interesse e da atenção dos profissionais para a importância das práticas propostas pelas empresas, desencadeando na melhoria de suas habilidades e conhecimento sobre os aspectos que afetam diretamente e/ou indiretamente o desempenho ambiental da organização, como por exemplo, o uso eficiente da água, da energia, dos combustíveis, o tratamento ideal dos resíduos sólidos, entre outros; além de desenvolver lideranças que possam ajudar na eficácia dos resultados pretendidos.
USO EFICIENTE DA ÁGUA	O esgotamento dos recursos hídricos é uma das grandes preocupações das cidades urbanizadas, em todo o mundo, e o desafio é enfrentar e amenizar sua possível escassez. A futura condição da água passará pelo bom gerenciamento do seu uso, envolvendo a conservação, equidade, eficiência hídrica e consumo sustentável (ARFANUZZAMAN; RAHMAN, 2017). Essa gestão racional do uso da água passa não somente pela questão governamental, mas também pela preocupação das empresas (BICHUETI et al., 2013). Para Lambooy (2011), alguns fatores motivam as empresas a racionalizarem o uso da água. O primeiro, por interesse próprio da organização, é a redução de custos, o que ocasiona benefícios a ela própria; o segundo é a sua imagem perante à sociedade, que tem ficado mais atenta e sensível às questões ambientais.
CONSUMO DE ENERGIA	A crise do petróleo, dos anos 70, trouxe uma maior conscientização das limitações e exaustão dos recursos naturais, em todo o mundo (MOSCHETTI; BRATTEBO, 2016). Dessa forma, no ambiente corporativo, surgiu a rápida necessidade de mudar os processos produtivos, de forma a atender às novas mudanças exigidas pelo atual contexto ambiental. Como fatores que auxiliarão no uso racional da energia, Borges (2014) sugere que substituir equipamentos que consomem maior quantidade de energia elétrica tem sido uma das principais estratégias adotadas pelas atuais organizações (BORGES, 2014). Busse (2010) mostra que a economia de energia pode gerar benefícios diversos para as organizações que a fazem, evitando desperdícios e protegendo o meio ambiente, diminuindo os riscos de impactos ambientais como desmatamentos, radiação nuclear, aumento do nível dos oceanos, efeito estufa, entre outros.
SEPARAÇÃO DE RESÍDUOS	A falta de uma compreensão correta sobre o despejo adequado dos resíduos sólidos pode causar grandes danos ao meio ambiente (INDRIANTI, 2016). A importância de separar os resíduos e lhes dar uma destinação adequada consiste no fato de trazer uma série de benefícios, como, por exemplo, a produção de energia, a fim de recuperar o valor econômico desses materiais; a geração de emprego e renda; a redução da quantidade de recursos naturais utilizados para o serviço realizado nas empresas hoteleiras; e a desnecessidade de ocupar áreas para a ocupação de resíduos de diferentes tipos (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2012).

**Quadro 2 - ações ambientais na literatura.**

Fonte: Sammalisto e Brorson (2008); Daily, Bishop e Steiner, 2007; Oliveira e Pinheiro (2010); Arfanuzzaman e Rahman (2017); Bichueti et al. (2014); Lambooy (2011); Moschetti e Brattebo (2016); Borges (2014); Busse (2010); Indrianti (2016); Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2012).

Um engajamento entre todos os participantes, desde a gerência até os funcionários da linha operacional, é indicado para que haja um bom impacto na imagem da empresa. Nesse intuito, é importante que a inserção de práticas de educação ambiental (EA), por ser um dos elementos primordiais nos processos de sensibilização e mobilização das pessoas, para que possam desenvolver as melhores ações em prol da sustentabilidade, que são planejadas pela cúpula organizacional (GIESTA, 2013).

## **METODOLOGIA**

Quanto à natureza do trabalho, optou-se pela pesquisa descritiva, que, de acordo com Vergara (2006), tem por objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno. Através dessa escolha, foi possível identificar e obter dados que permitiram compreender as percepções dos gestores acerca das práticas de responsabilidade social e sustentabilidade, frente ao cenário vivenciado pelas empresas do setor hoteleiro da cidade de Mossoró-RN. O estudo se utilizou também da pesquisa qualitativa, que Creswell (2010, p. 43) a define como sendo “um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Quanto aos fins, utilizou-se o estudo de caso. Para Yin (2005, p.33), o estudo de caso, como estratégia de pesquisa, compreende um método que abrange tudo - tratando da lógica de planejamento, das técnicas de coleta de dados e das abordagens específicas à análise dos mesmos.

Para atender aos propósitos da pesquisa, foram escolhidas 4 organizações do ramo hoteleiro da cidade de Mossoró-RN,

levando-se em consideração o porte (quantidade de Unidades Habitacionais), faturamento, número de funcionários e localização. Visando resguardar o sigilo das informações sobre cada organização pesquisada, adotou-se nomes fictícios para cada uma delas, sendo eles: Hotel 1, 2, 3, e 4, respectivamente. O quadro 3 apresenta as principais características das empresas pesquisadas.

Hotel	Número de Funcionários	Caracterização	Categoria	Tempo de mercado
1	235	Completa área de lazer, Restaurante bar, Lago artificial caiaque e pedalinhos, grande área verde; campo de futebol, quadras poliesportivas, Academia de ginástica, quadra de <i>squash</i> ; quadras de tênis; salão de jogos, toboágua, rampa molhada, quadra de voleibol de areia, pista de corrida, telão com clipes musicais, fazendinha; pomar, horta, passeio de charrete, salões de eventos, ar condicionado em todos os apartamentos; transporte em veículo de luxo com 16 lugares; shows ao vivo; e festivais gastronômicos.	5 estrelas	36 anos
2	70	Piscina ao ar livre, academia, sauna; restaurante, bar 24 horas, estacionamento, <i>wi-fi</i> , salão de festas serviços de manobristas.	4 estrelas	8 anos
3	35	Área de lazer, Restaurante, <i>wi-fi</i> , Estacionamento.	3 estrelas	25 anos
4	50	Organização de passeios e excursões, envio de correspondências, lavanderia; <i>room servisse</i> , estacionamento, acomodação de animais de estimação, aluguel de carros, <i>check-out express</i> , <i>wi-fi</i> de cortesia, mensageiro.	3 estrelas	10 anos

**Quadro 3 – Caraterística dos hotéis pesquisados.**

Fonte: dados da pesquisa (2015)

A escolha dos participantes se deu pelo princípio da saturação teórica, que, segundo Fontanella, Ricas e Turato (2008, p. 17), “é uma suspensão de inclusão de novos participantes representados na pesquisa, quando os dados obtidos passam a apresentar redundância”. Dessa forma, a inclusão de novos entrevistados, pouco iriam acrescentar ao trabalho, restringindo-se, então, ao número delineado pelo autor do estudo.

As entrevistas foram previamente marcadas, presencialmente com cada gestor, mediante disponibilidade de trabalho dos mesmos. A coleta dos dados foi realizada nos meses de novembro e dezembro de 2015, nas respectivas empresas pela qual cada gestor pertence. As entrevistas duraram em média uma hora cada uma, e foram gravadas através de meio eletrônico e transcritas de forma fidedigna para posterior análise. Após isso, os dados foram submetidos à Análise de Conteúdo, baseada nos estudos de

Bardin (2004), sendo dividida em três etapas: a) pré-análise; b) exploração do material e o tratamento dos dados; e c) inferência e interpretação.

Nós temos comunicados nos apartamentos. Por exemplo, a gente pede para que o hóspede, quando desejar reutilizar uma toalha, que ele possa deixá-la em um determinado cômodo do apartamento. E, em relação aos funcionários, nós fazemos também um mutirão. Esse mutirão a gente faz a cada seis meses, a cada três meses, depende do período. A gente faz um mutirão que, esse mutirão é mais conscientização do que limpeza, na verdade. É mais conscientizar o funcionário, a gente faz um mutirão que faz uma limpeza no hotel. Pegando ponta de cigarro, tampa de garrafa, que envolve todos os funcionários e faz com que, no futuro, eles não joguem uma tampa, um lixo qualquer no jardim né, por exemplo (GH1, 2015).

A questão dos hóspedes, a gente faz sinalização dentro do ambiente que ele fica, que é o apartamento, para que

façam uso consciente de toalhas. Dentro do apartamento, nós temos dispositivos que fazem a energia desligar após um minuto que o hospede sai do quarto. Quanto à norma interna da casa, por exemplo: a gente troca a roupa de um hóspede residente a cada três dias, a gente não troca diariamente como em outros lugares, por que aí estou economizando dois setores, né? Como, por exemplo, água e energia, unindo o ambiental e o financeiro (GH2, 2015).

Sim, a gente tem um aviso no banheiro conscientizando sobre a reutilização da toalha, para que ela não tenha que ir todo o dia para a lavanderia (GH3, 2015).

A gente promovia, já faz uns três anos, que a gente trazia esse pessoal da ONG, para fazer palestras para os colaboradores, até por que conscientizava para eles fazerem em casa também, né?! Fazer coleta seletiva e essas coisas (GH4, 2015).

Percebe-se que dentre as ações sugeridas pelos entrevistados estão os mutirões de conscientização e limpeza, que acontecem em momentos pré-estabelecidos. Outras medidas envolvem também a utilização de chave-eletrônica, que desliga a energia dos quartos, quando os hóspedes saem, e a reutilização de toalhas. Tratando-se de uma atividade complexa, como o setor hoteleiro para o meio ambiente, essas práticas parecem estar aquém do que é importante para a preservação ambiental e denota que há uma preocupação ainda insignificante por parte dos gestores, quanto a essas questões, corroborando com a visão de Jamison et al, (2005).

Esse pensamento é ampliado quando se percebe a maneira como os funcionários são orientados a adotar ações ambientais educativas no ambiente de trabalho. Metade dos entrevistados não se pronunciaram no assunto, enquanto outros apontam medidas

pontuais e, em momentos pré-estabelecidos, o que contraria o modelo de Tachizawa (2010), que envolve adotar práticas permanentes e definitivas. A literatura mostra que um engajamento entre todos os participantes, desde a gerência até os funcionários da linha operacional, é indicado para que haja um bom impacto na imagem da empresa (GIESTA, 2013). Por isso, seria importante que essas organizações refletissem e adotassem o número maior de práticas ambientais que trouxessem benefícios a si mesmas, à sociedade em geral e ao meio ambiente.

### **Treinamento para os funcionários**

Sobre o tema, percebe-se que os hotéis investigados carecem de treinamentos formais para seus funcionários em relação às questões ambientais. Dois dos entrevistados (GH2 e GH4) revelaram não existir qualquer tipo de treinamento; já os outros dois afirmaram haver palestras mensais (GH1) e esporádicas (GH3) para os profissionais acerca do assunto. GH4 anunciou que são tomadas medidas como palestras dadas por ONG's para que os profissionais, a partir de iniciativas tomadas em suas próprias casas, possam fazer bom uso dos recursos também no ambiente de trabalho.

Sim, a gente sempre procura fazer palestras durante o ano inteiro, nós temos pelo menos uma palestra no mês, sobre um assunto que a gente escolhe no início do ano, e nós sempre temos a questão ambiental, como... como tema né, das palestras (GH1, 2015).

Rapaz, a gente... a gente, especificamente está trabalhando essa área ainda, que é uma área nova, mas a gente vem sempre conversando com eles, treinamento específico ainda não (GH2, 2015).

Recebem, assim normalmente a gente faz umas palestras, aí convoca todo mundo né? aí dá aquelas orientações, além de colocar avisos para economizar água, energia (GH3, 2015).

É, a gente tem que voltar a fazer, de fato (GH4, 2015).

A gente promovia, já faz uns três anos, que a gente trazia esse pessoal da ONG, para fazer palestras para os colaboradores, até por que conscientizava para eles fazerem em casa também, né? Fazer coleta seletiva e essas coisas (GH4, 2015).

Dessa forma, faz-se importante salientar que as consequências de um bom treinamento podem levar ao aumento do interesse e da atenção dos profissionais para a importância das práticas propostas pelas empresas, desencadeando na melhoria de suas habilidades e no conhecimento sobre os aspectos que afetam diretamente e/ou indiretamente o desempenho ambiental da organização, como, por exemplo, o uso eficiente da água, da energia, dos combustíveis, o tratamento ideal dos resíduos sólidos, entre outros; além de desenvolver lideranças que possam ajudar na eficácia dos resultados pretendidos (OLIVEIRA; PINHEIRO, 2010).

É preciso, portanto, que gestores se conscientizem de que a falta de treinamentos formais pode gerar diversos problemas para as organizações, comprometendo o compromisso de profissionais e empresas no uso eficiente dos recursos naturais.

### **Métodos para a redução do consumo de água**

A partir dos relatos, constata-se que os métodos de redução do controle do uso da

água nos hotéis estudados passam por: (1) informativos aos clientes sobre como evitar o desgaste de água, como também o controle nos poços dos hotéis (GH1); (2) o uso consciente por parte dos clientes das toalhas, para que assim não haja desperdício de água todos os dias com sua lavagem; redução de tempo de utilização das lavanderias (GH2); e (3) instalação de torneiras de fechamento automático nos banheiros sociais (GH4).

A água que abastece os hotéis, em geral, é a fornecida pela Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte (CAERN). O hotel 1 aborda que possui um poço artesiano para complementar seu abastecimento, já o hotel 3 informa que fez a aquisição de um poço de fazenda. É importante salientar que os hotéis em estudo não fazem controle do padrão de potabilidade da água, haja vista confiar na água recebida pela companhia de fornecimento, porém o hotel 3, devido ter águas paradas ao redor do estabelecimento, possuem amostras levadas para testes em laboratórios.

Sim, nós temos, nós temos, ééé... os apartamentos, eles têm o informativo para que o cliente possa evitar o uso desnecessário. E hoje nós também, no final do ano passado, instalamos um controle no nosso poço, para saber o quanto de água a gente está utilizando, o quanto foi economizado, que é para a gente ter uma ideia desse controle a partir de agora (GH1, 2015).

Nós temos comunicados nos apartamentos. Por exemplo, a gente pede para que o hóspede, quando desejar reutilizar uma toalha, que ele possa deixá-la em um determinado cômodo do apartamento (GH1, 2015).

Avisos aos hóspedes de uso consciente das toalhas e as roupas dos hóspedes residentes são lavadas apenas a cada três dias. Todos os nossos funcionários hoje, posso até falar assim, a gente passa por uma... por uma crise hídrica na nossa região né, e o hotel hoje ele não fica atrás de nenhum, do menor a maior empresa que utiliza água, tivemos, passamos por vários momentos difíceis esse ano, com a falta de chuvas nosso poço ele reduz a vazão dele, a CAERN, a própria CAERN teve um problema sério a uns dois meses e a gente fica, realmente a mercê um pouco da situação da nossa região, faça a pergunta de novo pra mim. Além das que citei, algumas ações internas como por exemplo: pode ser, é reduzir a questão de aguar as plantas, a gente faz uma redução no horário da nossa lavanderia que é um setor que tem um grande consumo de água, então a gente reduz os horários de nossa lavanderia, que é pra economizar mais água, eee... esses outros que já lhe falei, já (GH2, 2015).

A questão dos hóspedes a gente faz sinalização dentro do ambiente que ele fica, que é o apartamento, para que façam uso consciente de toalhas (GH2, 2015).

Só verbalmente aquela questão de economizar, mas não há nenhum sistema para isso (GH3, 2015).

Sim, nos banheiros sociais tem torneiras, aquelas de fechamento automático (GH4, 2015).

Sabendo-se da importância e da necessidade da água, no ambiente organizacional, a gestão racional do uso da água passa não somente por uma questão governamental ou de domínio público, mas também pela preocupação das empresas (BICHUETI et al., 2013). Apesar de notar que alguns hotéis tomam algumas iniciativas para

controlar o uso da água, parte dessas organizações se mostraram desinteressadas em políticas formais para o consumo racional desse recurso, o que pode acarretar em aumento de custos, uma má imagem perante seus usuários e denota a sua insensibilidade diante de questões ambientais.

### **Métodos para a redução do consumo de energia**

Percebe-se que poucas ações são tomadas por parte das organizações pesquisadas no que tange ao consumo de energia elétrica. As medidas mencionadas englobam a utilização de geradores em horários de pico, lâmpadas de sensores e a substituição de lâmpadas convencionais por Diodo Emissor de Luz (LED). Além disso, pode-se destacar a participação do Hotel 1 junto a programas com a Companhia Energética do Rio Grande do Norte (COSERN).

Sim, nós participamos do selo verde junto a COSERN e temos dois geradores no hotel que são acionados no horário de pico, fazendo com que seja reduzido o consumo de energia elétrica (GH1, 2015).

É, a gente já teve uma economia significativa na nossa conta de luz. Fizemos um investimento em que foram trocadas todas as lâmpadas do hotel, lâmpadas que tinham um consumo bem alto de energia, trocamos por lâmpadas de LED né. E sinalização de conscientização dos clientes que estão conosco e conscientização dos funcionários também (GH2, 2015).

Só verbalmente aquela questão de economizar, mas não há nenhum sistema para isso (GH3, 2015).

Sim, como já havia falado sobre os chuveiros, e nas áreas de serviço a

gente tem aquelas lâmpadas de um toque, que você dá um toque e ela apaga só. E nas áreas sociais aquelas lâmpadas com sensor de movimento (GH4, 2015).

Substituir equipamentos que consomem maior quantidade de energia elétrica tem sido uma das principais estratégias adotadas pelas atuais organizações (BORGES, 2014). Busse (2010) mostra que a economia de energia pode gerar benefícios diversos para as organizações que a fazem, evitando desperdícios e protegendo o meio ambiente, diminuindo os riscos de impactos ambientais como desmatamentos, radiação nuclear, aumento do nível dos oceanos, do efeito estufa, entre outros.

Entretanto, muito precisa ser feito ainda para que possa haver um aumento na eficiência do uso da energia por parte dos hotéis investigados. Medidas que envolvam, por exemplo, o bom uso dos elevadores, fazendo com que as pessoas prefiram as escadas em andares mais baixos; evitar que a porta de geladeiras e freezers fiquem abertas sem necessidade; utilizar a capacidade máxima das lavadoras e secadoras de roupa, a fim de evitar o uso dobrado ou triplicado desses produtos, dentre outras medidas.

### **Tratamento do esgoto e separação dos resíduos sólidos**

Acerca do tratamento do esgoto, os entrevistados abordam o fato de fazerem o uso do sistema de saneamento básico ofertado pela prefeitura, com exceção do Hotel 1 que aborda possui um sistema próprio.

Sim, nós temos ummm... nós fomos também orientados por um, é pela gerencia ambiental né, da cidade a construirmos um sistema próprio de

tratamento de esgoto, então nós construímos um, por que até então nós não tínhamos um sistema de tratamento de saneamento básico pela prefeitura, hoje já se tem, passa aqui na frente, inclusive nos vamos até optar por ele, mas antes não tinha. Então nós construímos um sumidouro que foi aprovado pelo órgão público responsável (GH1, 2015).

Tratamento público de saneamento básico. Nós não temos contato com o esgoto, ele é diretamente canalizado para a rede pública (GH2, 2015).

A prefeitura já oferece o saneamento básico (GH3, 2015).

Não, hoje não, o lixo comum do hotel, a prefeitura recolhe, o lixo que é proveniente de obras, de poda de arvores, nós temos uma empresa que recolhe esse lixo (GH1, 2015).

Fazemos. A prefeitura tem a coleta seletiva, que vem uma vez por semana. A gente separa, procura orientar nossos funcionários para separar os resíduos conforme a determinação, e a prefeitura por parte da coleta seletiva uma vez por semana vem pegar papelão, plástico entre outros itens (GH2, 2015).

A gente tem um espaço aqui, lá depois do estacionamento, que tem as lixeiras separadas para poder separar todo o lixo, de acordo com o padrão (GH3, 2015).

Como já foi dito, através de uma ONG que passa, recolhe os resíduos para que possa reutilizá-los (GH4, 2015).

Independente se, de forma própria ou através do Poder Público, os hotéis estudados parecem agir corretamente quanto ao tratamento de esgoto. Algumas organizações

utilizam-se do saneamento básico e outras de recursos próprios de tratamento. Quanto aos resíduos sólidos, as ações também têm convergido positivamente em favor dos hotéis, ao que parece, de acordo com os relatos dos entrevistados. A importância de separar os resíduos e lhes dar uma destinação adequada consiste no fato de trazer uma série de benefícios, como, por exemplo, a produção de energia, a fim de recuperar o valor econômico desses materiais; a geração de emprego e renda; a redução da quantidade de recursos naturais utilizados para o serviço realizado nas empresas hoteleiras; e a desnecessidade de ocupar grandes áreas para a ocupação de resíduos de diferentes tipos (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2012).

Os autores Trung e Kumar (2005) abordam que um pernoite, em hotéis de luxo de qualquer parte do mundo, poderia resultar entre 2,5 a 7,2 kg de resíduos sólidos por convidado. Esse fator causa preocupação nas organizações hoteleiras de Mossoró, pois, durante todo o ano, principalmente nos meses de junho, julho e janeiro, o número de hóspedes tende a ser crescente, gerando toneladas de resíduos sólidos.

Qualquer que seja o resíduo sempre haverá uma destinação mais adequada para ele do que simplesmente descartar. Da reutilização à geração de energia, tudo tem valor e pode inclusive tornar-se fonte de renda e vetor de novos negócios". Portanto, essa afirmação reforça o quanto é importante que haja um sistema de beneficiamento e/ou reaproveitamento de resíduos sólidos nos empreendimentos hoteleiros (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2012, p.9).

## CONCLUSÕES

Este trabalho teve como objetivo conhecer as ações de educação ambiental por parte das organizações do setor hoteleiro da cidade de Mossoró-RN, e como essas são transmitidas aos profissionais dos hotéis estudados. Várias ações de educação ambiental foram evidenciadas pelos pesquisados, durante a coleta de dados, como a proposta de reutilização dos usos de suas toalhas, por parte dos clientes, a fim de aumentar a economia de água com sua lavagem. Além disso, a utilização de cartões, que fazem a energia dos seus quartos desligarem, quando os hóspedes saem, também foi um dos artifícios bastante empregado nessas organizações.

Observou-se que, em relação à conscientização de funcionários, ações como mutirões de limpeza, influenciando os profissionais a não irem jogando lixo no chão do hotel; e também palestras dadas por ONGs para que os profissionais, a partir de iniciativas tomadas em suas próprias casas, possam fazer bons usos dos recursos também no ambiente de trabalho.

Há ainda a troca de lâmpadas incandescentes para lâmpadas de LED a fim de economizar consumo de energia. Além disso, os hotéis investigados afirmam dar o destino correto aos resíduos sólidos através da coleta seletiva e da parceria com organizações não governamentais que coletam o lixo para reciclagem.

Conclui-se que as organizações hoteleiras investigadas ainda têm muito a progredir no que diz respeito às práticas ambientais que visem à sustentabilidade. Assim como nas pesquisas de Sperb e Teixeira (2008), poucas políticas explícitas foram adotadas até aqui, mostrando que ainda são carentes as iniciativas de gestão ambiental. Percebeu-se, também, que,

embora existam ações educativas em prol de meio ambiente, essas se mostraram tímidas e, muitas vezes, são pautadas na redução de custos, mostrando que, em muitos momentos, essas organizações utilizam de práticas sustentáveis apenas interessadas no retorno econômico.

Pretende-se com esses resultados mostrar a importância que a educação ambiental pode gerar para as empresas objetos do estudo, revelando a situação em que se encontram e indicando um caminho para trilhar seus novos desafios. Espera-se que esses resultados possam refletir sobre as medidas e processos adotados na organização, a fim de trazer mudanças para a melhoria de suas ações, capacitando funcionários e gestores para a integração conjunta em prol do meio ambiente.

Esta pesquisa contribui com a necessidade de investigações a fim de aprofundar as reflexões referentes à importância das organizações investirem nas questões ambientais no setor turístico, sabendo-se que esse é um dos grandes responsáveis pelo crescimento econômico do Brasil, atraindo milhares de turistas. Fornece

também contribuições que ajudarão aos gestores das organizações envolvidas na pesquisa e de outras empresas a refletirem, de posse dos resultados obtidos, sobre a situação atual de cada hotel e venham, a partir disso, traçar planejamentos que envolvam a adoção de medidas que visem à proteção ambiental, trazendo, assim, benefícios externos e internos à organização.

Por fim, sugere-se futuras pesquisas acerca do assunto em questão, envolvendo outras organizações hoteleiras, como também fazer um comparativo entre os hotéis da cidade de Mossoró com outras de maior porte, a fim de compreender quais as diferenças no que tange as práticas ambientais realizadas entre elas. Recomenda-se também estudos quantitativos que possam mensurar variáveis que vão ao encontro dos desafios de uma gestão ambiental eficaz nas empresas.

## REFERÊNCIAS

ARFANUZZAMAN, M.; RAHMAN, A. A. Sustainable water demand management in the face of rapid urbanization and ground water depletion for social-ecological resilience building. **Global Ecology and Conservation**, v.10, p.9-22, 2017.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 3. ed. rev. e atual. Lisboa: Ed. 70, 2004.

BARROW, C. J. **Environmental management: principles and practice**. New York: Routledge, 1999.

BICHUETI, R. S. et al. Gestão estratégica do uso da água em indústrias do setor mineral. In: VI ENCONTRO DE ESTUDOS EM ESTRATÉGIA, Bento Gonçalves, 2013. **Anais...** Bento Gonçalves: 3Es, 2013.

BORGES, F. Q. Gestão regional e sustentabilidade energética: uma análise de indicadores no setor agropecuário paraense (2002–2010). **Gestão & Regionalidade**, v.30, n.88, jan-abr, p.81-95, 2014.

- BUSSE, B. N. **Texto acadêmico sobre eficiência energética**: uma amostra quantitativa dos últimos 40 anos de pesquisa. Disponível em: <  
<http://www.ipog.edu.br/uploads/arquivos/643a591f20914f664adfe660f87903e5.pdf>>. Acesso em 09 jan. 2016.
- CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- DAILY, B. F.; BISHOP, J.; STEINER R. The mediating role of EMS teamwork as it pertains to HR factors and perceived environmental performance. **Journal of Applied Business Research**, v. 23, n. 1, p. 95-109, 2007.
- DE CONTO, S. M. Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem. In: TRIGO. L. G. G. / Org. **Análises regionais e globais do turismo**. São Paulo: Roca, 2005.
- DIAS, R. **Gestão ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. São Paulo: Atlas, 2009.
- FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 24, n.1, p. 17-27, 2008.
- GIESTA, L. C. Desenvolvimento sustentável, responsabilidade social corporativa e educação ambiental em contexto de inovação organizacional: conceitos revisados. **Revista de Administração UFSM**, v. 5, p. 767 - 784, dez 2013.
- INDRIANTI, N. Community-based solid waste bank model for sustainable education. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v.224, p.158-166, 2016.
- JAMISON, A., RAYNOLDS, M., HOLROYD, P., VELDMAN, E.; TREMBLETT, K. **Defining corporate environmental responsibility**. Canadian ENGO Perspectives, The Pembina Institute, 2005. Disponível em: [www.pollutionprobe.org/old\\_files/Reports/cerreport.pdf](http://www.pollutionprobe.org/old_files/Reports/cerreport.pdf). Acesso em 07 de março de 2017).
- LAMBOOY, T. Corporate social responsibility: sustainable water use. **Journal of Cleaner Production**, v. 19 p.852 - 866. 2011.
- MOSCHETTI, R.; BRATTEBO, H. Sustainable business models for deep energy retrofitting of buildings: state-of-the-art and methodological approach. **Energy Procedia**, v. 96, p.435-445, 2016.
- NEJATI, M; AMRAN, A; AHMAD, N. 'Examining stakeholders' influence on environmental responsibility of micro, small and medium-sized enterprises and its outcomes. **Management Decision**, v.52, n. 10, p.2021 - 2043, 2014.
- OLIVEIRA, O. J.; PINHEIRO, C. R.M. S. Implantação de sistemas de gestão ambiental ISO 14001: uma contribuição da área de gestão de pessoas. **Gestão da Produção**, v. 17, n. 1, p. 51-61, 2010.
- SAMMALISTO, K.; BRORSON, T.; Training and communication in the implementation of environmental management systems (ISO 14001): a case study at the University of Gävle, Sweden. **Journal of Cleaner Production**, v. 16, n. 3, p. 299-309, 2008.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS-MS. **Gestão de resíduos sólidos**: uma oportunidade para o desenvolvimento municipal e para as micro e pequenas empresas - São Paulo: Instituto Envolverde. Ruschel & Associados, 2012.

- SINDHI, S.; KUMAR, N. Corporate environmental responsibility – transitional and evolving. **Management of Environmental Quality: An International Journal**, v. 23 n. 6, pp.640 – 657, 2012.
- SPERB, M.; TEIXEIRA, R. Turismo sustentável e gestão ambiental em meios de hospedagem: caso da ilha do Mel, Paraná. **Revista acadêmica – Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 3, n.4, p. 1-13, 2008.
- SILVA, G. C.; MEDEIROS, D. D. Environmental management in Brazilian companies. **Management of Environmental Quality: An International Journal**, v. 15 n. 4, pp.380 – 388, 2004.
- TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**. São Paulo: Atlas, 2010.
- TRUNG, D.N.; KUMAR, S. Resource use and waste management in Vietnam hotel industry. **J. Cleaner Prod.**, v.13, p. 109–116, 2005.
- VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- VIRGINIO, D.; FERNANDES, L. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 11, p. 220–233, 2011.
- YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

## NOTA

- (1) Mestre em Administração pela Universidade Potiguar. Especialista em Direito Tributário pela LFG. Graduado em Turismo pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte/UERN, Natal, RN.
- (2) Doutor em Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Graduado em Comunicação Social – Jornalismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Docente do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar, Natal, RN.
- (3) Doutora pelo Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Especialista em Práticas Pedagógicas no Ensino Superior pela Universidade Potiguar. Graduada em Comunicação Social – Jornalismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN, Natal, RN. Docente do Mestrado Profissional em Administração pela Universidade Potiguar, Natal, RN.
- (4) Doutor em Administração pela Universidade Potiguar. Especialista em Direito Público pela LFG. Graduado em Administração pela Universidade Federal Rural do Semiárido/UFERSA, Mossoró, RN.
- (5) Mestre em Administração pela Universidade Estadual do Ceará/ UECE. Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e Liderança Organizacional pela Fundação Vale do Jaguaribe (FVJ) Graduada em Administração pela Universidade Federal Rural do Semiárido/UFERSA. Professora substituta de Administração na Universidade Federal Rural do Semiárido/UFERSA, Mossoró, RN.

*Enviado: 27/03/2017*

*Aceito: 07/07/2017*