

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: A REDUÇÃO DE CUSTOS EM UM
HOTEL DE MÉDIO PORTE A PARTIR DO VIÉS ECOLÓGICO**

**Environmental Sustainability: A Cost Reduction in a Medium Size Hotel From an
Ecological Bias**

Charles Moura Netto¹

Filipe Angeli Jacob²

Fernando Simmer Bernardes³

1. Mestre em Tecnologia Ambiental pela Faculdade de Aracruz. Professor da Faculdade da Região Serrana (FARESE).

E-mail: cmnetto@gmail.com

2. Bacharel em Administração da Faculdade da Região Serrana (FARESE).

E-mail: angelifilipe@hotmail.com

3. Bacharel em Administração da Faculdade da Região Serrana (FARESE).

E-mail: fernando.bernardes@outlook.com

Instituto de Ensino Superior da Região Serrana.

Rua Jequitibá, 121 – Centro

Santa Maria de Jetibá – ES – Brasil – CEP 29645-000

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: A REDUÇÃO DE CUSTOS EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE A PARTIR DO VIÉS ECOLÓGICO

Environmental Sustainability: A Cost Reduction in a Medium Size Hotel From an Ecological Bias

RESUMO

Em um cenário, cada vez mais a preocupação com o desenvolvimento sustentável se tornou o centro das atenções, a rede hoteleira teve que buscar alternativas que alinhe o gerenciamento ambiental de seus recursos, nos seus negócios. Partindo desta visão, o presente artigo apresenta um estudo teórico de como reduzir custos operacionais adotando o viés ecológico em um hotel de porte médio. O presente artigo buscou apresentar uma proposta de remodelagem em práticas sustentáveis para o gerenciamento de um hotel de porte médio (aproximadamente 40 quartos) em uma formatação de atenção à ecoeficiência e com isso, reduzir seus custos, se adequar a este novo padrão gerencial e se tornar ecoeficiente. A metodologia utilizada foi de levantamento bibliográfico, por meio de livros, artigos e sítios eletrônicos, comparando casos de sucesso e, com base no levantamento em um hotel de porte médio, oferecendo possibilidades de intervenção para se reduzir os seus custos em sintonia com a questão ambiental.

Palavras-chave: Sustentabilidade Ambiental. Gestão. Rede Hoteleira.

ABSTRACT

In a scenario where increasingly concern for sustainable development has become the center of attention, the hotel chain has had to look for alternatives that align the environmental management of its resources in its business. Based on this view, this article presents a theoretical study of how to reduce operating costs by adopting the ecological bias in a medium-sized hotel. The present article sought to present a proposal for remodeling sustainable practices for the management of a medium-sized hotel (approximately 40 rooms) in a format of attention to eco-efficiency and with that, reduce its costs, adapt to this new managerial standard and eco-efficient. The methodology used was a bibliographical survey, through books, articles and electronic sites, comparing success cases and, based on the survey in a medium-sized hotel, offering possibilities of intervention to reduce their costs in line with the question environmental.

Keywords: Environmental Sustainability. Management. Hotel chain.

INTRODUÇÃO

As mudanças sócio-ambientais que ocorrem nas últimas décadas transformaram significativamente a sociedade contemporânea. Dispersão do capital global, globalização, fenômenos sociais, políticos, entre outros, têm reestruturado o ambiente empresarial e afetando diretamente os processos de produção e serviços, alavancando novos métodos e novas formas de gerenciar os negócios.

Esta nova realidade já era apontada por Cordeiro e Ribeiro (2002), que relata estar ocorrendo uma evolução nas organizações e a forma de gerir estes novos modelos, alinhados às mudanças que ocorrem.

As mudanças ocorridas no meio empresarial geram um novo paradigma: a mudança constante (CORDEIRO; RIBEIRO, 2002) e exigem novas posturas para se adequar à essa nova realidade que vem se desenhando.

Neste âmbito, o tema sustentabilidade ganha cada vez mais espaço nas estruturas empresariais modernas, quer por movimentos internos, ações do governo, cobranças sociais, ou mesmo para garantir a continuidade dos negócios. As empresas que não se atentarem para a questão ambiental, da sustentabilidade, começam a perder terreno neste novo ambiente globalizado, competitivo, e mais exigente, se tornando um diferencial importantíssimo.

Assim, questões relacionadas à preservação do meio ambiente tem se tornado preocupação constante e cada vez mais presente no diálogo das empresas, com uma visão voltada pra um futuro sustentável (VIERA, HOFFMANN, 2006).

Destaca-se neste ponto, em 1972, a criação do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), pela Organização das Nações Unidas (ONU), visando reexaminar os problemas que ocorriam no meio ambiente e o desenvolvimento do planeta e buscar soluções realistas para os problemas que se apresentavam, em quaisquer ambientes, incluso o empresarial (GIACOMETTI; TRISTÃO; TRISTÃO, 2014).

À medida em que cresce a conscientização ambiental, cresce na mesma proporção as exigências relativas ao desempenho das indústrias e sobre seus empresários, pressão exercida por diversos atores: ONG's, consumidores, fornecedores, Governos – por meio

de legislações normativas e reguladoras, etc., aumentando gradativamente e exigindo adequação para que estas se mantenham no mercado (CARVALHO; NAIME; BLANCO, 2009).

O ramo hoteleiro, não ficou imune a este cenário. Neste sentido, o presente artigo buscou apresentar uma proposta de remodelagem em práticas sustentáveis para o gerenciamento de um hotel de porte médio (aproximadamente 40 quartos) em uma formatação de atenção à ecoeficiência e com isso, reduzir seus custos, se adequar a este novo padrão gerencial e se tornar ecoeficiente.

Kattara e Zeide (2002) destacam que a preocupação ambiental se faz presente em todas indústrias, inclusive às voltadas à hotelaria, em sintonia entre o futuro sustentável, prosperidade, satisfação da população e a redução dos impactos sobre o meio ambiente.

O problema da pesquisa foi, como reduzir os custos das despesas essenciais de um hotel de médio porte que opera atualmente no sistema tradicional e adequar a empresa a um viés ecológico?

Assim, o objetivo deste artigo foi o de analisar os custos de um hotel convencional de médio porte, e propor métodos e ferramentas para torná-lo mais sustentável.

Tendo ainda como objetivos específicos: propor métodos e ferramentas para tornar o hotel sustentável; Avaliar os custos essenciais da organização; Readequar a forma de gestão da organização e implantar um modelo eficiente em parâmetros financeiros e ecológicos.

Este tema se justifica pelo fato de que, atualmente os custos de manutenção dos quartos de um hotel são altos, onde citam-se especialmente, água e consumo elétrico. Assim, é necessário buscar meios para diminuir os gastos fixos, facilitando o gerenciamento e manutenção dos quartos.

Para isso, podem ser adotados métodos e ferramentas que diminuam os custos e concomitantemente os impactos ambientais, levantando a bandeira de uma empresa ecologicamente correta e tornando o empreendimento mais lucrativo, adequando-o ao foco da responsabilidade social e ambiental.

REFERENCIAL TEÓRICO

A PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE

Nas últimas décadas assistiu-se a um aumento da preocupação com a preservação do meio ambiente no setor empresarial – dentre outros meios, que passou a ser considerada como uma prioridade.

Donaire (1999, p. 13) destaca que:

[...] as empresas que até então eram vistas apenas como instituições econômicas com responsabilidades referentes a resolver os problemas econômicos fundamentais (o que produzir, como produzir e para quem produzir) têm presenciado o surgimento de novos papéis que devem ser desempenhados, como resultado das alterações no ambiente e que operam.

A partir das últimas décadas do Séc. XX, com a intensificação do processo de globalização, observa-se um maior comprometimento das empresas com a questão ambiental, quer por interesses próprios, quer por exigências legais ou mesmo por pressão da sociedade, que começa a despertar para a questão da preservação do meio ambiente.

Almeira e Mello (2000) relatam que “[...] o comprometimento das empresas com a questão ambiental acompanha o processo da globalização das relações econômicas, impulsionado a partir da década de 70”.

Segundo Hofman (apud PERES JR.; REZENDE, 2011) nas décadas de 70 e 80 as práticas ambientais corporativas seguiram respectivamente duas tendências: os governos e os ativistas sociais. Na década de 70 a questão ambiental foi vista pelos administradores apenas como uma restrição regulatória imposta pelo governo. Já nos anos 80, a grande pressão para a adoção de uma postura “ambientalmente correta”, por parte das empresas, vinha dos grupos ambientalistas.

Corroborando e indo um pouco além, Ribeiro e Rossato (2014) ainda reforçam que os olhos se voltaram à questão ambiental pela chamada conscientização dos problemas ambientais, isso já nos anos 60, pois as empresas começaram a se atentar para os problemas causados ao meio ambiente.

Tal fato também é destacado por Ruschman (apud VIERA; HOFFMANN, 2006), que cita em especial o destaque para o ramo turístico, sendo o seu marco de destaque a partir do início dos anos 90.

A globalização e os avanços tecnológicos tornaram o mercado mais competitivo para toda e qualquer organização, aumentando o número de concorrentes e a consciência crítica dos consumidores.

Neste sentido, torna-se mais "fácil para o consumidor moderno substituir um produto ou um prestador de serviços, se, porventura, sua qualidade não for satisfatória aos seus anseios e necessidades, ou se, por acaso, alguma política administrativa do fornecedor lhe desagradar", como por exemplo a política de sustentabilidade ambiental (PERES JR.; REZENDE, 2011).

Diante desta nova realidade, a questão ambiental passou a ter um novo significado no universo corporativo empresarial. A respeito dessa nova postura e das novas demandas da sociedade, Bateman e Snell (1998) destacam que

[...] o escopo dos problemas ambientais é amplo e seu impacto é muito grande. Administrar eficazmente tendo em mente o ambiente requer atenção à eficiência, à eficácia e às metas de longo prazo. A administração ambiental deve considerar uma fusão de questões técnicas, éticas, sociais e competitivas (BATEMAN; SNELL, 1998, p. 32).

Para promover sua adequação aos novos paradigmas ambientais, a nova postura dos consumidores e a possibilidade de aproveitar oportunidades de negócios, toda empresa – independente a qual segmento pertença – deveria implantar um sistema de gestão sustentável.

Eis que surgia a responsabilidade ambiental, que de acordo com Trennepohl (apud YAMAGUCHI, 2011) é o “[...] conjunto de atitudes, individuais ou organizacionais, voltadas para o desenvolvimento sustentável do planeta”, i. e., atitudes que levam em consideração que o crescimento econômico deve estar adaptado e conectado à proteção do meio ambiente, não só para a geração atual, mas para as futuras.

Mas ainda é importante destacar que há barreiras para a adoção de práticas sustentáveis, uma é o segmento industrial onde determinada organização se encontra, sua atividade, concorrência, regulamentação do setor, entre outros. A outra barreira seria interna, ou seja, são as práticas habituais e específicas que esta organização exerce, são seus métodos, atitude dos colaboradores, falta de comunicação e liderança, entre outros (POST; ALTMANN apud VIERA; HOFFMANN, 2006).

Então, é preciso que se foque nestes pontos para se atingir o nível de ecoeficiência e sustentabilidade que se deseja, envolvendo o ambiente externo (ramo de atuação, empresas concorrentes, regulamentação, etc.) e o ambiente interno (conscientização, hábitos e práticas internalizadas, etc.) para se obter resultados e possa se atingir um padrão de sustentabilidade pretendidos.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Diante deste crescimento com a preocupação ambiental, também cresceram os estudos e artigos que relatam a adoção de práticas ambientais em ambientes empresarias. A preocupação com o meio ambiente, resultou na responsabilidade social e ambiental, acaba por ter um fato interessante, aqui pontuado por Barbieri (apud SANTOS; SILVA; SOUZA, 2001, p. 90):

Quando a empresa busca capturar oportunidades através do crescente contingente de consumidores responsáveis através de ações legítimas e verdadeiras, essas ações tendem a reforçar ainda mais a consciência ambiental, criando um círculo virtuoso, na qual a atuação mercadológica, marketing verde, como quer alguns se tornam um instrumento de educação ambiental.

Segundo a Organização das Nações Unidas (apud GIORDANO, 2005), sustentabilidade envolve a conservação do solo, da água e dos recursos (animais e vegetais), além de não degradar o meio ambiente, apropriado tecnicamente, com viabilidade econômica e aceito socialmente.

Ainda pode-se ressaltar que:

A noção de sustentabilidade incorpora uma clara dimensão social e implica atender também as necessidades dos mais pobres de hoje, outra dimensão ambiental abrangente, uma vez que busca garantir que a satisfação das necessidades de hoje não podem comprometer o meio ambiente e criar dificuldades para as gerações futuras. Neste sentido, a ideia de desenvolvimento sustentável carrega um forte conteúdo ambiental e um apelo claro à preservação e à recuperação dos ecossistemas e dos recursos naturais (BUAINAIN et al, 2006, p. 47).

Assim, quando se consegue administrar e interligar estas dimensões, pode se obter a sustentabilidade, sendo analisados os indicadores, sociais, ambientais e econômicos da organização (ARAÚJO et al, 2006).

Em seus estudos, Viera e Hoffmann (2006) destacaram que a falta de uma cultura organizacional era um dos grandes impeditivos para a o uso de práticas de sustentabilidade

ambiental, bem como o desinteresse dos administradores e proprietários, e, em terceiro, encontrava-se a falta de recursos financeiros para desenvolver tais práticas na organização, e que é preciso conscientizar e envolver os mesmos – do proprietário e gestores aos seus colaboradores - para que se tenha sucesso e se atinja o grau de eficiência desejados.

Assim, foi a pressão das sanções legais e da sociedade, em conjunto com o aumento da competitividade, pela globalização, que levaram aos gestores a terem uma maior preocupação com a questão ambiental. Foi o aumento da consciência crítica em todos os âmbitos (social, político, cultural), a mola propulsora para o que hoje se entende como sustentabilidade ambiental, com um foco eco-eficiente das organizações, voltadas para o futuro.

A adoção de instrumentos de gestão ambiental demonstram que é viável e possível considerar as questões ambientais ao se traçar as estratégias em uma organização, de forma a transformar o risco ambiental em uma oportunidade de se diferenciar no concorrido mercado, adotando uma postura de viés ecológico e voltada à sustentabilidade ambiental, refletindo inclusive em ganhos econômicos e redução de custos para esta organização.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL APLICADA À HOTELARIA

Especificamente em se tratando da rede hoteleira, do turismo, a sustentabilidade ambiental tem ganhando espaço considerável.

Quando a hotelaria, direcionou se para o ramo do turismo, esta era considerada a “indústria sem chaminés”, numa alusão ao fato de não ter significativos impactos ambientais, por não agredir ao meio ambiente e significativo potencial de desenvolvimento às regiões (SPERB; TEIXEIRA apud DIEGO; PASCHOAL; SALLES, 2011).

Porém, esta visão não estava totalmente correta, todas práticas geram algum tipo de dano ou interferência no meio ambiente onde se instalam.

Com a massificação da atividade turística e hoteleira, os danos começaram a surgir, mostrando que os recursos não eram inesgotáveis, tampouco não era preciso restrições ao turismo, que o turismo agredia as características das regiões (RUSCHMANN apud DIEGO; PASCHOAL; SALLES, 2011).

Foi neste momento que surgiu o clamor “[...] pela necessidade de se poupar energia, água e reciclar determinados produtos [...] além da obrigatoriedade em praticar a ética ambiental como meio de manter o sucesso de seus negócios (VIERA; HOFFMANN, 2006, p. 3).

Surge então uma questão interessante, já que grande parte dos hotéis (e também restaurantes) se localizam em áreas de belezas naturais, cidades históricas ou de delicado equilíbrio ambiental (KIRK apud GONÇALVES, 2004), colocando esse ramo empresarial à frente das preocupações ambientais.

Porém, nem todos os efeitos decorrentes da atividade turística/de hotelaria são negativos, tampouco apenas positivos, e estas implicações devem ser analisados a partir de três grandes dimensões e seus efeitos (PERES JR.; RESENDE, 2011):

1. **Ambiental:** Positivos - incentivo à preservação, arrecadação financeira, disseminação da conscientização ambiental, etc.; Negativos – poluição, impactos físicos da ocupação e infraestrutura, perda de biodiversidade, etc.;
2. **Sociocultural:** Positivos – preservação de tradições e patrimônios culturais, disseminação da paz entre povos, melhoria nas condições de vida devido a investimentos, etc.; Negativos – exploração sexual de crianças, influência de padrões morais sobre a população local, degradação da cultura, etc.; e,
3. **Econômica:** Positivos – Efeito multiplicador de renda, empregos, redistribuição de renda, arrecadação, etc.; Negativos – concentração excessiva de renda, dependência econômica, pressão inflacionária na região, etc.

Destaca-se então, que, com a atenção crescente voltada à questão ecológica, muitos “[...] hoteleiros aproveitaram a oportunidade para competir, diferenciando-se dos demais por meio da publicidade e complacência, ajudando o meio ambiente através de ações e práticas que os tornariam um eco-hotel (RUSHMORE apud VIERA; HOFFMANN, 2006, p. 3).

Assim, o tema sustentabilidade ambiental se liga intimamente ao setor hoteleiro, exigindo uma atenção especial, e, mesmo que seus danos sejam menores do que uma indústria, eles existem, e exigem esse cuidado.

HOTÉIS QUE ADOTARAM AÇÕES DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

Práticas de sucesso têm sido implantadas em diversas regiões, obtendo resultados variados, diante disso, tornou-se interessante o levantamento de práticas de sucesso que possam corroborar com a visão de sustentabilidade e apresentar ações que trouxeram resultados positivos para a sustentabilidade ambiental.

A rede hoteleira de São Luís, no Maranhão, foi objeto de estudo, trazendo práticas que se seguem (CARVALHO; HENKES, 2014):

1. Adoção do Programa “Hóspedes da Natureza” que criou um plano de monitoramento para as técnicas utilizadas para a qualidade do desenvolvimento contínuo da região, envolvendo empresários, comunidade, governo, fornecedores, hóspedes, entre outros, e adequando conceitos à realidade local para a redução de custos e preservação do meio ambiente;
2. Reaproveitamento das águas residuais (sanitários, banhos, lavanderia, cozinha), o que ajudou a reduzir entre 25% e 30% o consumo de água nestes hotéis, sem que isso impacte no conforto dos hóspedes;
3. Coleta seletiva, visando a reeducação no armazenamento do lixo, fazendo que os materiais recicláveis pudessem ser reaproveitados, sem serem desperdiçados no meio do restante do lixo;
4. Marketing ambiental, esta ação visou criar nos consumidores a consciência ecológica, ou seja: entendimento necessário para evitar o desperdício de energia, água, minimizar a geração de resíduos, sua reutilização e/ou reciclagem, adotando uma postura ambiental consciente e participativa.

Também o Grand Hyatt São Paulo, hotel inaugurado em 2002, passou a adotar práticas sustentáveis para se adequar a este novo tempo, assim, surgiu, em 2007 o Hyatt Earth, são “green teams”, grupos de funcionários formados por colaboradores de diversos níveis hierárquicos engajados em conscientizar e atingir metas propostas pela matriz (DIEGO; PASCHOAL; SALLES, 2011).

Ainda conforme Diego, Paschoal e Salles (2011), as ações compreendem:

- Facilitar a educação ambiental, conscientizar e engajar todos os departamentos para este novo enfoque;
- Mensurar a produção de lixo, de água e energia, bem como encontrar formas de reduzir os mesmos;
- Cada funcionário, independente no nível hierárquico, pode participar, sendo períodos de seis meses, porém, um funcionário pode continuar por mais um semestre. Essa rotatividade incentiva a todos a participarem destas ações.

Os autores ainda destacam que o grupo é dividido em subcomitês, com incumbências específicas: treinamentos (subcomitê de educação); identificação e conservação de energia e água (subcomitê de energia); auditoria e melhora na reciclagem, destinação de resíduos, etc. (subcomitê de gestão de desperdício); divulgação e promoções (subcomitê de marketing); e, critérios de comprar (subcomitê de compras).

Tais práticas trouxeram resultados positivos para a gestão do Hyatt Hotel São Paulo, observáveis ao final do estudo empírico realizado nele.

Outro exemplo é da Rede Accor, que implantou o Planet 21, seu programa global de desenvolvimento sustentável para a América Latina (ACCOR, 2012), com intuito de reduzir custos, ofertar melhoria na qualidade de vida e se apresentar como modelo de gestão de sustentabilidade.

Em toda sua rede hoteleira, foi possível obter uma redução de 1,3% no consumo de água entre 2011 e 2012, a reciclagem de lixo abrange 79% de seus hotéis, e ainda, destes, 39% participam de um projeto de reflorestamento (Plant for the planet – Plantar para o planeta), redução de 1,6% no consumo de energia e 6% de seus hotéis usam energias renováveis (ACCOR, 2014).

Destaca-se que em todas as ações, a participação dos colaboradores, que Viera e Hoffmann (2006) chamam de *Stakeholders*, é de suma importância para o sucesso de suas ações e práticas, envolvendo-os em todos os níveis, influenciando assim, ainda, seus clientes.

Existem muitos outros casos de sucesso, porém, estes já ilustram e permitem ter uma dimensão do quão atual e importante se tornaram tais práticas de sustentabilidade para a

rede hoteleira – mas não só para esta - oferecendo mais do que apenas melhoria na questão ambiental, mas também, revertendo estas práticas em ganhos econômicos para a organização.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada nesta pesquisa foi qualitativa de cunho exploratório que consistiu primeiramente no levantamento bibliográfico, que, para Gil (2009, p. 44) é:

[...] desenvolvido com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Desta forma, este artigo se baseou em pesquisa em livros, artigos científicos, revistas, sítios eletrônicos, trabalhos teóricos e estudos que proporcionaram embasar o trabalho .

Godoy ainda (1995) reforça, que o a pesquisa exploratória tem se tornado a estratégia preferida dos pesquisadores, haja vista por este método se procura responder “como” e “por que” certo fenômeno ocorre, com interesse em um fenômeno atual, que só pode ser analisado em um contexto de vida real. O que permite ainda que os pesquisadores proponham novos enfoques.

Em seguida, foi realizado levantamento dos principais custos de consumo de recursos hídricos, energia elétrica mão-de-obra especializada e outros, quando houverem, que ocorrem no hotel alvo deste trabalho, que atualmente funciona no modelo tradicional de gestão.

Também foi utilizada uma pesquisa documental, dado que o estudo de documentos que podem receber um tratamento analítico (GODOY, 1995), e este é o mote utilizado aqui: utilizando-se de registros documentais, tratando-os analiticamente e utilizando esta análise para apresentar possibilidades para o objeto de estudo, neste caso, o referido hotel.

Analisou-se assim o sistema de gestão, dos métodos adotados para a melhoria de indicadores ambientais e/ou econômicos sustentáveis. Essa pesquisa se baseou a partir de observações de modelos de gestão em hotéis que tenham adotado tais práticas e ações

como forma de redução de custos, buscando sustentabilidade e responsabilidade ambiental e social.

Este estudo se baseia em um hotel de porte médio localizado em Santa Maria de Jetibá - ES, sendo um dos hotéis mais antigos da cidade, contando com 40 quartos, possuindo ainda espaço para reuniões e eventos, contando com estacionamento privativo, dentre outros serviços.

Mesmo sendo uma construção antiga, ele foi reformado e atualizado, mas mantendo características inerentes à região, como é o caso do estilo enxaimel presente em sua fachada, remetendo aos antigos prédios da região da Pomerânia, terra dos fundadores desta cidade, sem que isso signifique perder qualidades de um hotel moderno, mas ainda mais focado no modelo tradicional de gestão, sem a devida atenção à questão ambiental e sustentável.

E, por fim, após o levantamento teórico e a análise, foram propostos métodos e ferramentas que venham permitir uma administração mais sustentável, visando maior eficiência na gestão econômica e sustentável do hotel.

O presente trabalho destaca-se pela contemporaneidade do tema, já que a sustentabilidade no meio empresarial tem se destacado nos últimos anos, tanto pela questão econômica quanto pela preservação do meio ambiente e de seus recursos, muitos não renováveis, onde cada vez mais as empresas vêm direcionando esforços para a questão da responsabilidade social e ambiental.

Contexto da Pesquisa

O estudo se baseia considerando um hotel de porte médio, localizado no centro de Santa Maria de Jetibá – ES, com aproximadamente 40 apartamentos, com administração tradicional, com aproximadamente 25 anos de existência, e possui uma taxa de ocupação média de 100 clientes por semana, tendo maiores fluxos no período de festividades na região, quando absorve também demanda dos municípios circunvizinhos, propondo para que este adeque-se à eficiência ecológica e com isso reduzindo os custos relativos ao empreendimento.

Os dados levantados não consideraram valores monetários, especialmente pela dificuldade em mensurar os resultados da proposição de novas técnicas e processos dado que não seria possível colher os frutos destas intervenções no modelo de hotel proposto neste artigo, o que impediria apontar ganhos econômicos para o referido empreendimento, assim, ateu-se aos apontamentos de procedimentos que irão reduzir os custos desta entidade.

Assim, apresentam-se dados de consumos calculados de forma simplificada, a título de conhecimento das médias de custos que envolvem um hotel deste porte, no modelo tradicional de gestão.

Os dados levantados foram baseados na estrutura do referido hotel, conforme já mencionado, apresentando-se os dados de consumo atuais como se seguem. Para este hotel foi considerado um quarto de aproximadamente 20 metros quadrados, sendo 40 quartos no total.

APRESENTAÇÃO DOS DADOS LEVANTADOS

QUADRO 1 - Consumo elétrico.

ÍTEM	CONSUMO	TOTAL (40 QUARTOS)
Ar-condicionado (10 h/dia)	693 Kw/h	27.7200 Kw/h
Chuveiro convencional (550 W)	25,6 Kw/H	512 Kw/h ¹
Frigobar	17,5 Kw/h	16.800 Kw/h
TV 22' (convencional – 6 h/dia)	75 Kw/h	1.800 Kw/h
Lâmpada ² (incandescente)	30 w/h	1.200 Kw/h

Fonte: Própria

¹ Considerando dois banhos diários, de aproximadamente 15 minutos cada

² Considerando duas lâmpadas por apartamento, 10 horas/dia.

Notadamente o maior impacto no consumo de energia elétrica é gerado pelo ar-

condicionado, seguido da TV e pelo frigobar, mas é preciso atentar para o fato de que o chuveiro tem grande consumo, pois este mesmo sendo de uso curto, gera grande consumo de energia, conforme mostra o quadro 1.

Ressalta-se que o tempo de banho varia muito, especialmente em relação ao período do ano, sendo que no inverno os banhos se tornam mais prolongados e no verão, mesmo que ainda possam vir a ser demorados, o consumo elétrico é menor, pois não se tomam banhos tão quentes. Igualmente é o caso do ar-condicionado, que em períodos frios acaba não sendo utilizado pelo hóspede, porém, no verão, sua utilização é maior e mais frequente.

QUADRO 2 - Consumo de água.

ÍTEM	CONSUMO DE ÁGUA	TOTAL (40 QUARTOS)
Chuveiro Elétrico convencional	45 L/Minuto ¹	36.000 Litros
Torneira convencional	2,5 L/Minuto ²	1.000 Litros
Descarga (caixa acoplada)	6 L/Descarga ³	2.400 Litros

Fonte: Própria

¹ Considerando banho de 10 minutos, 2 vezes ao dia.

² Considerando 10 minutos/dia.

³ Considerando 10 descargas/dia.

No quesito consumo de água, conforme dados do quadro 2, o chuveiro responde por grande parte dos gastos com este recurso no hotel, seguido do sanitário, de forma que o consumo de água no montante se torna um dos grandes agentes de gastos para o hotel, recurso este impacta diretamente na natureza, primeiramente para sua adequação para o consumo – exigindo fontes de água adequadas para o uso humano – e depois em sua eliminação – com dejetos e impurezas que podem poluir as fontes de água.

O consumo do chuveiro pode sofrer variações, igualmente, pelo período do ano e a temperatura neste período. Tende-se a ocorrerem banhos mais prolongados no inverno, aproveitando-se da sensação de conforto gerada pela água quente, reduzindo os efeitos do clima mais frio.

Até mesmo os hábitos do cliente influenciam neste consumo. Práticas como se barbear durante o banho, entre outros, respondem diretamente pelo aumento ou diminuição nestes cálculos.

Gastos adicionais com água devem ser contabilizados para a limpeza dos quartos, lavagem de roupas de cama, toalhas, utensílios de cozinha, pratos, talheres, copos, entre outros, porém, mais difíceis de contabilizar, a priori, sem que se faça um levantamento específico dos consumos em cada uma destas atividades, mas que demandaria um acompanhamento e pesquisa mais detalhados.

Neste somatório ainda devem ser considerados os custos de lavanderia, que ocorre geralmente pelo fato do hóspede trocar diariamente de toalhas e ainda de suas roupas quando solicitado, o que igualmente acaba gerando gastos de energia, produtos de limpeza e de funcionários direcionados para esta atividade.

Do mesmo modo a arrumação e limpeza dos quartos, que é feita diariamente, além da água e energia para estes dois casos, conforme já citado.

PROPOSTAS

PRÁTICAS A SEREM ADOTADAS

Pode-se notar, conforme segue, que as práticas recomendadas em muitos casos se interligam, onde uma prática reflete na economia em dois ou mais campos, e essa conexão é importante ser entendida, pois por meio desta conexão, pode-se propor práticas que resultem em economia e adequação em grande escala e em mais de uma fonte de gastos.

Além dos modelos de sucesso adotados por hotéis, conforme anteriormente apresentados, utiliza-se a Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade (NIH-54-2004) que pontua os principais critérios e práticas a serem adotadas para se ter um modelo sustentável de hotel, do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS, 2004) oferecendo assim subsídios para a discussão que se segue.

Redução de gastos com energia elétrica

Baseando-se nas práticas adotadas por redes hoteleiras que podem ser assimiladas neste hotel em particular, pode-se adotar o sistema de aquecimento solar que permitirá redução no consumo elétrico neste hotel. A implantação de painéis solares permite uma redução considerável nas despesas com o aquecimento da água, custo este diretamente ligado aos banhos quentes (ACCOR, 2012).

A adoção desta prática é corroborada por Perez Jr e Rezende (2011), que ainda apontam para a substituição das lâmpadas convencionais por lâmpadas mais econômicas (fluorescentes ou de led). Esta simples prática impacta positivamente no consumo energético, cita PCTS (2004).

Importante pensar-se na eficiência energética ao se utilizar a luz solar para iluminação de ambientes, além de sensores para que determinados equipamentos permaneçam ligados somente quando da presença de um usuário e a própria adequação das construções para evitar perdas ou ganhos de calor excessivos (PCTS,2004).

Dentro da questão eficiência energética e redução destes custos, cita-se ainda a prática de menor troca/rotatividade de roupas de cama e toalhas, conforme será analisado mais adiante.

Redução de gastos com água

Toalhas são trocadas diariamente, porém, em muitos casos, estas não estão ainda sujas, assim, uma grande proposta já adotada por muitos hotéis é o de informar ao hóspede que este comunique a hora de trocar as toalhas, roupas de cama, de forma a não comprometer o conforto nem a higiene do mesmo.

Esta prática reduz o gasto não só de água, mas diminui ainda a contaminação deste recurso por resíduos utilizados na limpeza, que serão lançados fora, contaminando as reservas de água existentes.

A Rede Accor adota postura onde se adota a seguinte prática: toalha jogada no sobre a cama ou no chão: deve ser trocada, toalha pendurada na porta, nos cabideiros do banheiro, serão reutilizadas pelo cliente. Nesta prática a participação proativa dos colaboradores

é de fundamental importância para divulgar práticas sustentáveis e conscientização (ACCOR, 2012).

Esta prática ainda se interliga à primeira recomendação aqui apresentada, ao passo que ao se reduzir a frequência de lavagem dos referidos materiais de enxoval por um programa de desestímulo de trocas diárias, reduz-se também os gastos com energia elétrica.

A instalação de válvulas redutoras de vazão de água em torneiras, captação de águas da chuva também são apontados como formas de uso racional da água, sendo que esta última pode ser utilizada para regar jardins, piscinas, entre outros (PCTS, 2004).

Da mesma forma, o reaproveitamento com o remanejamento da água do banho e das torneiras para os sanitários permitirá uma redução nos gastos deste importante – e cada vez mais escasso – recurso natural, permitindo uma redução significativa das despesas com água no hotel.

A prática de reuso e racionalização da água, adotada na rede Accor – entre outros hotéis - permitiu uma redução de 15% e 10% na sua rede hoteleira própria e alugada, respectivamente (ACCOR, 2012), para isso se redireciona a água utilizada nos banhos e torneiras para o uso nos sanitários, por exemplo, tal prática também é recomendada pela PCTS (2004).

Redução de resíduos e sobras alimentares

A implantação de coleta seletiva e separação de lixo é outro fator que permite redução dos danos ambientais, ela parte de conscientizar da iniciativa dos gestores, do engajamento dos funcionários, e finaliza no envolvimento de quem usa o hotel, e esta prática exige uma mudança de mentalidade dos atores envolvidos e muitos hotéis têm adotado esta prática (CARVALHO; NAIME; BIANCO, 2009).

Dentro desta proposta, se disponibilizam cartilhas nos quartos, além de cartazes, sobre a coleta seletiva do lixo, ação realizada quando da limpeza dos quartos e ambientes públicos do hotel, separando os materiais e enviando-os à destinação correta.

Outra prática que pode ser adotada é a substituição de itens descartáveis por reutilizáveis, de forma que reduzirá significativamente a produção de resíduos (PCTS, 2004).

Mesmo as sobras iniciais de alimentos podem ser reaproveitadas de diversas formas, inclusive no preparo de alimentos, pois,

A reutilização das sobras da cozinha nos hotéis e dos alimentos que não foram utilizados no preparo dos alimentos como talos e recortes de carne não devem ir para o lixo, pois os cardápios dos restaurantes dos dois hotéis adotam algumas receitas que levam essa matéria-prima como principal condimento ou iguaria. Essa é uma das conclusões que se pode verificar, pois o reaproveitamento da matéria-prima que é convencional altera o cardápio e se torna um diferencial do estabelecimento (CARVALHO; NAIME; BIANCO, 2009, p. 30).

A reciclagem pode auferir ganhos monetários (fins lucrativos) e/ou sociais (consciência ambiental) para a empresa, defendido dentro da política dos 5 Rs (repensar, reduzir, reutilizar, reaproveitar e reciclar), nesta prática se separam os materiais recicláveis dos orgânicos e então são destinados – social ou financeiramente (CARVALHO; NAIME; BIANCO, 2009).

Mão-de-obra

Ao se reduzir a quantidade de roupas de cama e toalhas a serem lavadas, reduz-se outro importante agente: o do tempo dos funcionários nestas atividades, tempo este que pode ser utilizado para aperfeiçoamento profissional e conscientização e participação em práticas sustentáveis dentro do hotel.

Lâmpadas fluorescentes ou de “led” tem uma vida útil maior, o que reduz também a necessidade de manutenção e tempo gasto por parte dos colaboradores.

Conscientização da equipe e hóspedes

Este um importante fator, pois algumas reduções de custos e práticas ambientais partem diretamente da conscientização, onde não só os colaboradores têm responsabilidades, mas os próprios hóspedes podem impactar positivamente na redução de custos e ganhos em eco eficiência, sem se esquecer dos gestores.

Esse comprometimento, o “sentir-se” parte de todo o processo se torna primordial para o sucesso de todo o programa, ao se evitar a troca desnecessária de toalhas, reduzir o gasto de água, da separação do lixo orgânico do não-orgânico, entre outros, o conhecimento

e entendimento de todo o processo é de suma importância para o sucesso de todo o programa (PERTSCHI; 2006).

Mas nesta equipe é preciso somar-se a administração, a sua participação e comprometimento é muito importante (VALE apud SANTOS; SOUZA; BARBOSA, 2006), pois dele depende o processo decisório para as medidas a serem adotadas e implementadas no hotel, iniciando as mudanças necessárias para a adequação do hotel a este novo formato, sustentável.

Cabe ainda destacar o que é observado e reforçado por Viera e Hoffmann (2006) sobre a importância do envolvimento das equipes no tema de sustentabilidade para se obter o sucesso pretendido para a empresa.

Perez Jr e Rezende (2011) ainda alertam que todos estes processos devem ter um monitoramento efetivo e constante, para se detectar eventuais falhas ou deficiências nos modelos adotados, permitindo assim que estas falhas sejam corrigidas e melhorando a sua ecoeficiência.

Outros

Indica-se ainda analisar quem são os seus fornecedores de insumos, para que se dê preferência por àqueles que igualmente façam o uso racional de recursos. Ainda tem-se a busca pela redução da poluição sonora e visual, além da redução na emissão de gases, entre outras práticas que podem ser adotadas (PCTS, 2004).

Tais práticas dependem de um bom planejamento, novamente, ligado à conscientização dos envolvidos em todos os processos de forma que haja uma sintonia entre todos, em prol de um ambiente que pense em sustentabilidade, que busque inovar e implementar sempre novas técnicas e práticas voltadas à redução de custos com o viés ecológico.

São estas algumas práticas e ações que, se implantadas, permitirão que o hoje hotel tradicional, se adeque ao viés ecológico, com novas formas de pensar e agir, se tornando, assim, um eco-hotel RUSHMORE apud VIERA; HOFFMANN, 2006, p. 3), voltado para um futuro sustentável e de preservação ambiental.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Adotar um comportamento ambiental sustentável é primordial para o crescimento da rede hoteleira com responsabilidade social e ambiental. As propostas apresentadas neste artigo devem ser consideradas para um direcionamento ecoeficiente e responsável no atual cenário de preocupação ambiental e social, onde começam a ocorrer a escassez de recursos.

O processo de instalação da estrutura e implementação das práticas aqui apresentadas dependem da postura administrativa do hotel, além de recursos para tal, embora este investimento possa ser recuperado com a economia elétrica, de água e maior aproveitamento da mão de obra de forma mais equilibrada para atividades do hotel.

Atualmente, diversas organizações têm se preocupado com os seus processos para reduzir os impactos ambientais e, concomitantemente, reduzir custos, e neste processo, todos devem ser envolvidos, parte da administração a adoção de práticas sustentáveis, dos seus colaboradores o sucesso na implantação e procedimentos, e, também deve-se envolver os seus usuários/clientes. No caso dos hotéis, o hóspede pode participar ativamente desta prática, com atitudes simples que não afetam o seu conforto ou venha a suprimir suas necessidades e exigências.

A bem da verdade, todos os processos sugeridos neste artigo para o hotel em questão são mais do que simplesmente a criação de novas rotinas e adequação dos colaboradores e clientes, é um conjunto de fatores, e, conforme já citado, parte da mudança de mentalidade, de atitude de todos os envolvidos, hóspedes, funcionários e, principalmente, os administradores do empreendimento.

O trabalho, mesmo estando no campo teórico e na proposição de ações a serem implementadas, possui sustentação de casos de sucesso de grandes redes hoteleiras e estudos que corroboram com o ora apresentado, e poderá ser utilizado em futuros estudos onde tiverem sido implantadas as sugestões apresentadas.

A grande dificuldade detectada foi a de não ser possível trazer resultados de tais práticas, pois estes demandariam tempo para o estudo aprofundado, implementação e geração de

resultados práticos no hotel, tempo este escasso, porém, com base em todo o estudo feito, e nos casos apresentados é possível detectar resultados positivos.

Esta percepção gerencial de uma organização sustentável ecologicamente pode ser o diferencial frente à concorrência, em uma prática que visa sensibilizar os seus funcionários e também os seus clientes em prol de uma organização sustentável e comprometida com o amanhã.

Sugere-se, ao final, que mais trabalhos explorem esta temática, apresentando seus resultados e propondo outras ações que possam enriquecer e aperfeiçoar o desenvolvimento da sustentabilidade ambiental, reduzindo custos sem que se perca qualidade nos serviços e produtos ofertados.

A questão da sustentabilidade perpassa por um amplo planejamento, adequações, remanejamentos e monitoramento constante, não podendo ser limitada a um espaço físico ou temporal, sempre inovando e implementando novas ações.

Modelos tradicionais não condizem com as práticas atuais de gerenciamento, onde o mote sustentabilidade se faz presente por exigências legais, da sociedade e para a garantia de um futuro onde não falem recursos para continuar prestando os atuais serviços, neste caso em específico, de hotelaria, sempre com o foco na redução de custos e sustentabilidade ambiental.

REFERÊNCIAS

ACCOR. Accor reforça compromisso com a sustentabilidade na ABAV, com o Planet 21 – programa global de desenvolvimento sustentável na América Latina. **Comunicado de imprensa**. 2012. Disponível em: <http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Presse/Country/America_Latina/Brasil/121023_pr_institucional_abav_sustentabilidade_01.pdf>. Acesso: Set. 2014.

_____. **Planet 21**. Disponível em: <<http://www.accorhotels.com/pt/sustainable-development/index.shtml>>. Acesso: Set. 2014.

ALMEIDA, Josimar R. de; CAVALCANTI, Yara; MELLO, Cláudia dos S. **Gestão ambiental: avaliação, implantação operação e verificação**. Rio de Janeiro: Thex, 2000.

BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração: construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.

BUAINAIN, A. M. **Agricultura familiar, agroecologia e desenvolvimento sustentável: questões para debate**. Brasília/DF: IICA, 2006.

CARVALHO, Frankliny L. C.; HENKES, Jairo A. Sustentabilidade ambiental e seus impactos aplicados na rede hoteleira de São Luís – Maranhão. **Revista Gestão Sustentabilidade Ambiental**. V. 3, n. 1. Florianópolis, Abr./Set. 2014, p. 340-358.

CARVALHO, Sérgio; NAIME, Roberto; BLANCO, Luis Alonso de O. Situação da gestão de resíduos no setor de hotelaria. **Revista Nordestina de Ecoturismo**. N. 2, V. 2, Out. 2009, p. 6 - 34.

CORDEIRO, José Vicente B. de M.; RIBEIRO, Renato Vieira. **Gestão da empresa**. Economia empresarial/Fae Business School. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2002, p. 1 – 14.

DIEGO, Camila C.; PASCHOAL, Carolina A.; SALLES, Maria do R. R. Sustentabilidade ambiental e impactos em hotelaria. Estudo de caso: Hotel Grand Hyatt São Paulo. **Revista eletrônica TURyDES**. V. 4, n. 9. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/turedes/09/dps.htm>>. Acesso: Set. 2014.

DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIACOMETTI, Haroldo C.; TRISTÃO, José A. M.; TRISTÃO, Virgínia T. V. **Evidencialização de passivos ambientais e responsabilidade social empresarial**. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/935_CONTABILIDADE%20AMBIENTAL.pdf>. Acesso em: Set. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4º Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIORDANO, S. R. Gestão ambiental no sistema agroindustrial. In: ZYLBERSZTAJN, D.; NEVES, M. F. **Economia e Gestão dos Negócios Agroalimentares: indústria de alimen-**

tos, indústria de insumos, produção agropecuária, distribuição. 1ª Ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005. p. 255-281.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE – Revista de Administração de Empresas**. N. 2, V. 35, São Paulo, 1995, p. 57-63.

GONÇALVES, Luis Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

PCTS. **NIH-54/2004 - Norma nacional para meios de hospedagem** – requisitos para a sustentabilidade. Instituto da Hospitalidade (Org.). Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica. São Paulo: Secretaria de Meio Ambiente, 2005.

PERES JR.; Miguel R.; REZENDE, Daniel C. de. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem em Monte Verde, MG. **Caderno Virtual de Turismo**. V. 11, n. 12, Rio de Janeiro, Ago. 2011, p 234-252.

PERTSCHI, Ivan Karlo. **Gestão ambiental na hotelaria**: um estudo da aplicação de indicadores ambientais. Artigo. IV SEMINTUR – Seminário de Pesquisas em Turismo do MERCOSUL. Caxias do Sul, Jul. 2006.

RIBEIRO, Caroline do Amaral; ROSSATO, Marivane Vestena. **Algumas visões acerca da contabilidade ambiental no Brasil**. Disponível em: <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/resumenes/Ribeiro_rossato.pdf>. Acesso em: Set. 2014.

SANTOS, Adalto de O.; SILVA, Fernando B. da; SOUZA, Synval de. Contabilidade ambiental: um estudo sobre sua aplicabilidade em empresas brasileiras. **Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI - FEA - USP**, V. 16, N. 27. São Paulo: FIPECAFI/USP, Set./Dez. 2001, p. 89-99.

SANTOS, Cleide B. N. dos; SOUZA, Maria T. S. de; BARBOSA, Ricardo J. **Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros**: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos. Artigo. III SEGet – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Disponível em: <http://cont.aedb.br/seget/artigos06/631_SEGeT.pdf>. Acesso Out. 2014.

VIERA, Elenara de Viera; HOFFMANN, Valmir Emil. **Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros:** aplicação de um modelo. Artigo. IV SEMINTUR – Seminário de Pesquisas em Turismo do MERCOSUL. Caxias do Sul, Jul. 2006.

YAMAGUCHI, Cristina Keiko. **Contabilidade ambiental nas organizações como instrumento de criação do conhecimento.** 264p. Universidade Federal de Santa Catarina. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Florianópolis: UFSC, 2011.