

SUSTENTABILIDADE E IMPACTO AMBIENTAL: ESTUDO DE CASO NO HOTEL IBIS SÃO JOSÉ/SC

Resumo:

As ações de preservação e de redução de impacto ambiental na hotelaria passaram de simples propaganda positiva para demandas cada vez mais exigentes dos consumidores. O presente trabalho buscou encontrar na Hotel Ibis São José, em Santa Catarina, ações que os empreendimentos têm perseguido quanto à preservação ambiental. A pesquisa procurou na bibliografia referências que pudessem embasar a necessidade de um sistema de gestão ambiental e como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário direto com a gerência do hotel. O resultado mostrou que o Programa Planet 21 da Accor tem surtido efeito benéfico, ambiental e economicamente falando, para os hotéis da marca Ibis. Com seus pilares e objetivos, o Programa leva os hotéis a encontrarem formas de envolver a comunidade onde estão inseridos, além de impactando também seus clientes, fornecedores e colaboradores. Nas respostas, percebeu-se que a economia e maximização de recursos energéticos, a redução do desperdício de alimentos e a destinação de resíduos sólidos são os principais méritos das ações analisadas.

Palavras-chave: Sustentabilidade; Meio Ambiente; Hotelaria; Planet21; Accor

Abstract:

The actions of preservation and reduction of environmental impact in the hotel business have gone from simple positive advertising to increasingly demanding consumer demands. The present work sought to find in the Hotel Ibis São José, in Santa Catarina, actions that the enterprises have pursued regarding environmental preservation. The research searched in bibliography references that could support the need for an environmental management system and as a data collection instrument a direct questionnaire was used with hotel management. The result has shown that Accor's Planet 21 Program has had a beneficial environmental and economical effect for Ibis hotels. With its pillars and objectives, the Program leads the hotels to find ways to involve the community where they are inserted, as well as impacting their customers, suppliers and employees. In the responses, it was realized that the economy and the maximization of energy resources, the reduction of food waste and the disposal of solid waste are the main merits of the analyzed actions.

Keywords: Sustainability; Environment; Hospitality; Planet21; Accor

1 INTRODUÇÃO

A sustentabilidade na hotelaria é mais do que uma tendência ou ação de marketing, essa é uma questão importante para o empreendimento, para a preservação do meio ambiente e também uma demanda cada vez mais atual de hóspedes exigentes.

Assim, a gestão ambiental surge como ferramenta de gestão e controle no intuito de evitar danos ambientais, isto é, impactar minimamente o meio ambiente.

A adoção de práticas de gestão ambiental altera profundamente o desempenho ambiental e econômico da organização ou destino, assim como seu relacionamento com fornecedores, consumidores, empregados, agências de financiamento e reguladores das políticas ambientais (DARNALL et al, 2001, p.56).

As empresas ligadas ao turismo têm buscado adequar-se à nova tendência de incorporação de práticas e tecnologias de caráter ambientalmente responsáveis nos mais diferentes níveis, desde a mudança de comportamentos do consumidor e do empresário até a utilização de SGA - Sistemas de Gestão Ambiental, que:

[...] são meios gerenciais que as empresas dispõem para obter o controle e o acompanhamento organizacional ambiental. Pode ser entendido como um conjunto de ações (procedimentos e controles) e recursos (humanos, financeiros, materiais) organizados e que tem como objetivo garantir que os produtos e atividades da empresa sejam ecologicamente corretos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT 2001, p. 2).

Além das preocupações ambientais, as empresas deste setor, buscam também a sustentabilidade em seu conceito amplo, por meio de medidas que reduzam as desigualdades sociais e que valorizem a cultura, cujo objetivo principal é garantir que o turismo beneficie a população local e seja consumido de forma ética.

Os programas de gestão ambiental para meios de hospedagem são o início de um processo que busca a sustentabilidade dos destinos turísticos, uma vez que a hotelaria, segundo Dias e Pimenta (2005), representa o maior setor dentro da economia turística,

portanto, deve ser vista como peça chave no processo de gestão sustentável dos destinos turísticos.

A PNMA - Política Nacional do Meio Ambiente (lei nº 6938/81), define o meio ambiente como um conjunto de condições, leis, influências e interações físicas, químicas e biológicas que permitem a existência de vida nas suas mais diferentes formas (artigo 3º, inciso I).

Desta maneira se faz necessário que as unidades hoteleiras possuam um sistema de gestão e práticas que reduzam o impacto ambiental de suas atividades. A responsabilidade dos hotéis com o planeta e o meio ambiente implica em buscar, através de seus serviços, medidas e estratégias que mitiguem os impactos ambientais causados por sua operação. Neste sentido o trabalho de pesquisa buscou analisar as ações concretas de sustentabilidade praticadas atualmente pelo Hotel Ibis São José.

Ciente dos fundamentos das certificações e requisitos do *Planet 21* e da ISO 14001, (norma ambiental da Organização Internacional para Padronização) em questionamento as atividades implantadas no Hotel Ibis São José, o objeto de estudo contém melhorias significativas que seguem um engajamento ambiental, estrutural e ético social real e ecologicamente correto?

É buscando responder a esta questão que a pesquisa se desenvolveu junto ao Hotel Ibis São José, inicialmente analisando a bibliografia específica para verificar a importância do sistema de gerenciamento ambiental em um empreendimento hoteleiro, além de caracterizar e verificar as vantagens obtidas das estratégias das ações ambientais visando a diminuição dos impactos.

A escolha da marca Ibis é devido a sua presença em mais de 66 países totalizando 1.174 hotéis até dezembro de 2018, segundo o site da Accor-Ibis, acessado em 22 de maio de 2019. O fato de a pesquisadora ser colaboradora do referido hotel também contribuiu para a escolha do objeto de pesquisa.

A marca Ibis configura-se a categoria econômica, considerada inovadora, da *AccorHotels* contando com carrinhos de bagagens ao invés de mensageiros e serviço de bar 24 horas no lugar de *room service*, apenas para citar alguns exemplos. Nos hotéis Ibis o apartamento é projetado para ser prático sem perder o conforto: com ar-condicionado, TV a cabo, rede de *internet Wi-Fi* e cama desenvolvida exclusivamente para a marca. No caso do

Ibis São José, os serviços de café da manhã e estacionamento são opcionais, isto é, não estão inclusos no valor da diária. Recentemente os hotéis desta marca foram repaginados com um *lobby* projetado para ser tanto um espaço de *coworking*¹ quando *lounge*². Há previsão, inclusive, da realização de atrações artísticas e feiras para atrair o público que não está hospedado, aumentando assim sua presença em mídias sociais e também sua receita de bar e restaurante.

A *AccorHotels* foi certificada pela ISO 14001 até 2013, o que facilitou a implantação do Planet21, que oficialmente veio a substituí-la na Rede a partir de então.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Turismo e Hospitalidade

Atualmente a definição de turismo amplamente aceita é a da Organização Mundial de Turismo (OMT), onde “o turismo assume-se como as atividades de pessoas, identificadas como visitantes que viajam a lazer/férias, negócios, saúde, educação ou outros fins, para um destino fora do seu ambiente habitual, por menos de um ano” (2005, apud NEVES 2012, p.2).

Deve-se observar também que segundo De La Torre (1992 apud BARRETO 1995, p.12) o turismo é a “soma de relações e de serviços resultantes de um câmbio de residência temporário e voluntário motivado por razões alheias a negócios ou profissionais”.

Enquanto para Grinover,

o conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento. Isso implica a necessidade de recorrer a análises de caráter histórico, epistemológico e empírico das ações que são empreendidas na área da hospitalidade (2002 apud CASTELLI, 2005, p. 10).

1 Coworking: é um modelo de negócios que se baseia no compartilhamento de espaço e recursos de escritório, reunindo pessoas que trabalham não necessariamente para a mesma empresa ou na mesma área de atuação.

2 Lounge: é um espaço dos hotéis planejados para que as pessoas aguardem ou simplesmente desfrutem de conforto e comodidades.

Tendo em vista a complexidade e abrangência do conceito de hospitalidade, Castelli (2005, p. 183) continua a explicar que os hoteleiros “são hospitaleiros, sabem estabelecer, além de laços comerciais, elos humanos, quase familiares, entre eles e os clientes, resgatando, dessa forma, a noção histórica de hospitalidade”.

A questão de turismo e hospitalidade estão atreladas aos laços humanos formados nas relações comerciais que os estabelecimentos criam com o turista, através de seu corpo colaborativo.

Para tanto, cita-se a obra de Mauss (1983), “Ensaio sobre a dádiva” que trata das relações de trocas, que não são somente materiais, mas humana - a relação entre anfitrião e hóspede, onde cria-se uma dádiva de empatia e se percebe o outro, criando laços que envolvem a hospitalidade comercial em um ciclo. O mesmo autor explica que quando uma pessoa recebe outra, aquela se faz anfitriã e, ao mesmo tempo, cria a possibilidade de vir a ser hóspede de quem hoje é seu hóspede. Em outras palavras, a troca que faz o anfitrião faz, também, o hóspede.

Portanto, estas relações nascem por necessidades das mais diversas naturezas turísticas e tornam-se cíclicas a partir do momento em que se iniciam, através da dádiva que a hospitalidade comercial gera.

2.2 Meio Ambiente e Sustentabilidade

A noção de meio ambiente inclui o meio natural, e as tecnoestruturas criadas pelo homem e o meio social. Inclui, portanto, as interações entre os elementos naturais e a sociedade humana, ou seja, os domínios ecológico, social, econômico e político (SACHS, 1986).

De acordo com a resolução CONAMA 306:2002: “Meio Ambiente é o conjunto de condições, leis, influencia e interações de ordem física, química, biológica, social, cultural e urbanística, que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas”.

Já sustentabilidade ambiental preza pelo respeito à capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais, e não pela preservação do potencial do capital natureza na sua produção de recursos renováveis (SACHS, 2008).

Como a relação entre hotel e hóspede é comercial é preciso lembrar que o consumo sustentável é aquele que utiliza serviços e produtos que respondam às necessidades básicas de toda a população trazendo melhoria na qualidade de vida, reduzindo o uso de recursos naturais, materiais tóxicos, produção de lixo e a emissão de poluição em todo o ciclo de vida, sem comprometer as gerações futuras (CDS/ONU, 1995).

Neste sentido

o tratamento dado ao consumo sustentável tem um sentido de prevenção, onde é assegurada a garantia de consumo, mas, com modificações importantes nos padrões deste, objetivando minimizar os impactos ambientais de descarte e do uso exagerado dos recursos naturais (CORTEZ; ORTIGOZA 2007, p. 13).

Desta forma, o empreendimento é responsável pelo meio ambiente que o cerca, devendo, portanto, respeitá-lo, agir como não poluente e cumprir as legislações e normas pertinentes (ISO 14.001, 2004).

2.3 Impactos Ambientais da Hotelaria

O conceito de impacto ambiental da hotelaria se refere às consequências que as atividades humanas podem provocar no ambiente natural, socioeconômico e cultural local, onde se localiza um dado empreendimento, no caso deste estudo, a hotelaria.

Em termos ambientais, os prejuízos de ordem ambiental oriundos da chamada indústria hoteleira mais visíveis são:

- A degradação ecológica ou destruição do patrimônio natural pela construção e grandes infraestruturas;
- Deficiência de saneamento básico;
- Poluição das águas e solos por dejetos e esgotos;
- Erosões causadas por desmatamentos;
- Desperdício de energia elétrica e de água;

- destinação incorreta de resíduos sólidos.

Neste sentido,

O aumento do número de carros em circulação e de outras atividades turísticas costumam aumentar a poluição do ar e sonora, ao passo que novas construções e sinalizações muitas vezes comprometem a paisagem e a estética do conjunto do patrimônio arquitetônico, ocasionando poluição visual (DIAS, 2006, p. 19).

Por outro lado,

[...] dada a importância e atratividade de um meio ambiente saudável para a prática turística, o turismo pode levar ao aumento da consciência sobre o meio ambiente (tanto por parte dos turistas quanto da população local) e à melhoria da sua qualidade à valorização e conservação de áreas naturais importantes e à criação de áreas protegidas (DIAS, 2006, p. 19).

Desta forma, o empreendimento hoteleiro tem o papel, e o dever, de buscar ações para redução desses impactos ambientais, por meio de ações sustentáveis que melhore a qualidade, a valorização, a conservação, a revitalização do local e a busca da identidade ambiental.

2.4 Normatização da Sistemas de Gestão Ambiental na Hotelaria

Os processos de certificações se consagraram como uma maneira de orientar as empresas quanto aos procedimentos e atuações para melhorar a operação de modo a atender a demanda atual por qualidade.

De acordo com análises acadêmicas estudadas por Mondo e referenciadas de Coral (2002), em seu artigo, “Análise das ações de responsabilidade ambiental implementadas nos restaurantes do centro de Florianópolis”, o protótipo que visa melhores práticas de sustentabilidade dentro do tal ambiente segue os seguintes padrões:

[...] Sustentabilidade econômica: que envolve a vantagem competitiva; qualidade e custo; foco; mercado; resultado; estratégias de negócios.

Sustentabilidade ambiental: envolvendo tecnologias limpas; reciclagem; utilização sustentável de recursos naturais; atendimento à legislação; tratamento de efluentes e resíduos; produtos ecologicamente corretos; impactos ambientais.

Sustentabilidade social: significando assumir responsabilidade social; suporte no crescimento da comunidade; compromisso com o desenvolvimento do RH; promoção e participação em projetos de cunho social [...] (MONDO, 2013, p. 8).

2.4.1 NBR 15401

Na hotelaria brasileira a NBR (Norma Técnica Brasileira) 15401 - Sustentabilidade para os Meios de Hospedagem da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) orienta e regulamenta todos os aspectos necessários para que os hotéis exerçam suas práticas sustentáveis de maneira qualitativa satisfatória.

Esta norma tornou o Brasil pioneiro na orientação da gestão ambiental nos meios de hospedagem que abrange todos os aspectos e desdobramentos que a atividade hoteleira pode causar de impacto no meio ambiente. A orientação observada no sistema de gestão apresentado na Norma "proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos meios de hospedagem." (ABNT - NBR 15401, p. 7, 2006).

Ainda, em relação a Sustentabilidade em Meios de Hospedagem

[...] Com as práticas de sustentabilidade é possível lucrar financeiramente, ecologicamente e culturalmente sem comprometer a nossa geração e nem as gerações futuras. Segundo Mondo (2011) foi com esse intuito, que a NBR 15401 foi criada para o setor turístico em novembro de 2006, ela tem o objetivo de estabelecer requisitos para meios de hospedagem que possibilitem o planejamento e operação de suas atividades de acordo com os princípios do turismo sustentável. A Norma aplica-se a todos os tipos e portes de organizações e adéqua-se a diferentes condições geográficas,

culturais e sociais, com atenção particular à realidade e à aplicabilidade nas pequenas e médias empresas. Nela são estabelecidos requisitos objetivos que podem ser utilizados tanto para fins de certificação como para auto avaliações de estabelecimentos [...] (ASSUNÇÃO, AMORIM, MONDO, 2013, p. 279).

Os princípios descritos na Norma dão conta dos aspectos legais, da população do entorno dos estabelecimentos, da conservação ambiental e do patrimônio cultural, além de estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos. Também busca garantir qualidade e excelência nos serviços e estabelece o planejamento e a gestão responsável.

2.4.2 ISO 14001

A ISO 14001 (*International Organization for Standardization* ou Organização Internacional para Normalização) é uma norma de gerenciamento voltada para as empresas cujo as atividades de funcionamento tenham impacto no meio ambiente.

A ISO 14001 apresenta, de forma genérica, instruções necessárias para o funcionamento de um SGA. Não existem orientações específicas para a forma como rotinas devem ser formuladas, implantadas ou gerenciadas e, portanto, é uma tarefa importante no processo de certificação a sua interpretação e adaptação à realidade da empresa.

A norma NBR ISO 14001 tem sido o instrumento mais utilizado para desenvolver a gestão ambiental em empresas industriais. No Brasil, sua adoção vem aumentando continuamente nos últimos anos, indicando amadurecimento das questões ambientais empresariais na direção de uma gestão sustentável (OLIVEIRA et al, 2010, p. 436).

A normatização em questão se estabelece de maneira a pensar o planejamento de políticas e metas ambientais, a execução das atividades e documentação, a verificação através de auditorias e avaliações de desempenho ambiental e a ação por meio de treinamentos e comunicação.

3 METODOLOGIA

Como apresentado anteriormente, na atualidade existem técnicas empreendedoras que visam o estudo e aplicação da sustentabilidade ecológica na hotelaria. Para executá-las existem regulamentos requeridos e obrigatórios nas normas da NBR 1540, que apresentam as diretrizes de como ser uma entidade sustentável. Quando as regras forem trabalhadas dentro da empresa, pode-se solicitar uma análise para certificação, isto é, a ISO 14001, que retrata a instituição como ecologicamente correta, ou seja, seguindo os padrões NBR 1540.

Na *AccorHotels*, esse procedimento de reconhecimento era padrão da rede até 2013, todavia consumia desta um custo alto para ser implantado. Surge então, o *Planet 21*, plano exclusivo da corporação hoteleira que segue as regras exigidas por lei e exerce a mesma metodologia ISO 14001, e obtém sua própria certificação. Labora-se baseado em “4 eixos estratégicos: agir com seus colaboradores, envolver seus clientes, inovar em conjunto com seus parceiros e agir com as comunidades locais.” (ACCORHOTELS, 2019).

A pesquisa trabalhada neste artigo foi efetuada utilizando-se da abordagem qualitativa e exploratória, onde a lógica seguida foi indutiva, para aprofundamento e entendimento do assunto abordado. Deste modo não se preocupou em medir ou empregar estatísticas para análise de dados, mas sim, abranger dados descritivos pelo contato direto da pesquisadora com o objeto de estudo.

A construção do referencial teórico foi de caráter exploratório por meio de método bibliográfico, com objetivo de reunir as informações para construção da investigação, com base em livros e, também, artigos eletrônicos disponibilizados na internet.

O principal meio de coleta de dados foi por meio de uma entrevista estruturada no Hotel Ibis São José, em Santa Catarina, além de pesquisa bibliografia específica, que visa identificar os projetos e as ações adotadas pelo hotel.

Para tanto elaborou-se um questionário modelado no estudo das normas exigidas pela lei da ABNT, para discutir e exibir nesse estudo aquilo que preconiza o *Planet 21*. A entrevista ocorreu no início do mês de junho de 2019, tendo como agente principal o setor tático do

hotel e se baseou em um formulário com 14 questões desenvolvidas para identificar as práticas sustentáveis do Ibis São José.

As perguntas solicitavam da gestora que descrevesse o que significava sustentabilidade na *AccorHotels* e qual era o eixo que guiava as práticas ambientais na marca Ibis. Questionou-se, também, quais eram os impactos ambientais sabidos pela operação do hotel, qual era o nível de envolvimento da comunidade e colaboradores e se havia alguma dificuldade nesse sentido.

Em outro momento indagou-se sobre a percepção da gestora quanto ao diferencial que estas ações traziam para a marca, de que maneira isto era divulgado e como os funcionários eram treinados para manter estas práticas operando.

Custos decorrentes das ações, controles do desempenho sustentável da atividade e estudos de impacto direto na unidade foram outros aspectos abordados no questionário de pesquisa, assim como os resultados mensurados no Ibis São José.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

As informações sobre as práticas e ações ambientais no Hotel Ibis São José foram obtidas por meio da entrevista direta com sua gerente geral.

As práticas utilizadas no Hotel Ibis São José foram herdadas do tempo em que a *AccorHotels* utilizava a certificação ISO 14001, porém como as regras deixaram de ser obrigatórias devido ao alto custo do certificado. O seu substituto foi criado: o *Planet21*, cujo principal objetivo é orientar o crescimento sustentável dos meios de hospedagem da rede.

O *Planet21* é composto por 7 pilares contendo 21 compromissos. Os pilares do programa são:

- Saúde: alimentação saudável, ambientes limpos e higienizados e prevenção de doenças;
- Natureza: redução do consumo de água, expansão da reciclagem de resíduos, proteção à biodiversidade;

- Carbono: redução do consumo de energia, redução da emissão de gases do efeito estufa, aumento do uso de energias renováveis;
- Inovação: estímulo à produção de *ecodesign*, construção sustentável, introdução de ofertas e tecnologias sustentáveis;
- Local: Proteção da infância contra abuso e exclusão, incentivo às práticas de compras responsáveis, proteção dos ecossistemas;
- Emprego: apoio ao crescimento e desenvolvimento dos colaboradores, fazer da diversidade uma regra prioritária, melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- Diálogo: condução do negócio de forma transparente, engajar os meios de hospedagem às metas da rede, compartilhar o compromisso com os fornecedores.

Estes pilares estão previstos para serem cumpridos até 2020, no entanto durante o desenvolvimento da pesquisa a *AccorHotels* anunciou uma reformulação em seu programa visando atualizar-se ante a nova realidade do mercado e das demandas dos novos consumidores.

Segundo a gerente geral, as ações do hotel em São José com maiores impactos são:

- Coleta de pilhas, baterias e lâmpadas: o hotel tem coletores de pilhas e baterias onde hóspedes, colaboradores e a comunidade do entorno podem depositar este material e o hotel dá providências para encaminhar ao destino correto por meio de uma empresa contratada para este serviço.



Imagem 1: Coletor de pilhas e lâmpadas.

Fonte: Dados do autor, 2019.

- Luta contra o desperdício de alimentos no café da manhã: utilizam-se as cascas e as folhas das frutas servidas para o fabrico de bolos e sucos. Por vezes, amostras destes bolos são deixados na recepção para o deguste gratuito junto com a receita dos mesmos, incentivando que esta prática extrapole a área do hotel e vá para a casa do hóspede.



Imagem 2: Café da manhã reduzido Ibis São José.

Fonte: Dados do autor, 2019.

- Campanha permanente pelo uso responsável de água e energia elétrica: o hóspede pode deixar a toalha de banho pendurada e assim a camareira não a troca. A cada três lavagens economizadas no enxoval a rede se compromete a plantar uma árvore. Este plantio ocorre uma vez ao ano, em áreas de recuperação ambiental.

Além disto há avisos em todo o hotel (Imagem 2), tanto para hóspedes quanto para colaboradores, incentivando a apagar as lâmpadas quando possível. Há regulação automatizada dos horários para as lâmpadas de áreas sócias acenderem e apagarem, isto é, no amanhecer do sol as luzes são desligadas e no anoitecer são ligadas novamente de forma automática.



Imagem 3: Avisos de conscientização do consumo de água.

Fonte: Dados do autor, 2019.

- Coleta de resíduos sólidos: o lixo reciclável (plástico, papel e alumínio, por exemplo) são retirados por uma empresa contratada que coleta este material a cada 15 dias. O material é devidamente armazenado em locais demarcados do hotel onde ficam abrigados de ratos e outros vetores. Quanto aos resíduos que não podem ser reciclados a Prefeitura Municipal de São José recolhe 3 dias por semana.



Imagem 4: Coletores e depósitos de recicláveis.

Fonte: Dados do autor, 2019.

- Controle de vetores: o hotel conta com uma empresa especializada que efetua a manutenção de várias armadilhas para controle de pragas como ratos e baratas. Esta manutenção ocorre uma vez ao mês e há uma dedetização grande anualmente.

- Fornecedores locais: o hotel pede e prioriza fornecedores locais de alimentos e bebidas. Por exigência da *AccorHotels* boa parte dos produtos ofertados no café da manhã, por exemplo, devem ser de fornecedores locais. Desta maneira o impacto ambiental de transporte é diminuído consideravelmente e, também, há fortalecimento da comunidade no entorno do hotel.

A gerente geral do hotel do Ibis São José também menciona uma doação semestral à Associação Nordeste Refloresta que trabalha em mais de 50 projetos no Brasil procurando melhorar as condições de vida da população rural e, também a preservar as florestas tropicais.

Quanto à mensuração do impacto ambiental que o hotel produz, a gerente explica que a rede no Brasil utiliza o sistema GAIA, onde é possível inserir os dados de custo e gastos do hotel com redução do impacto. Segundo a gerente, colaboradores compreendem e abraçam as práticas, embora precisem sempre de capacitação quanto ao tema. Quando novos colaboradores são admitidos realizam treinamentos sobre o *Planet21*, onde são capacitados para praticarem as ações objetivadas no programa.

A gestora também percebe estas práticas, e seus resultados, como um diferencial ante a concorrência e também como um marketing positivo para os clientes, tendo em vista que a preocupação sobre as mudanças climáticas e o meio ambiente em geral, é uma exigência crescente para o novo perfil de consumidores da hotelaria.

As ações são divulgadas em redes sociais e materiais impressos distribuídos em todos os hotéis da rede, além das ações pontuais em cada hotel.

Um exemplo destas ações pontuais é o Dia do Planeta, uma iniciativa criada pela WWF (World Wide Fund for Nature) onde governos, empresas e a população demonstra sua preocupação sobre as mudanças climáticas apagando as luzes por 60 minutos. No Ibis São José todas as luzes da recepção são apagadas e é um momento didático, isto é, de educação ambiental, para os hóspedes, pois há uma troca de experiências com os funcionários durante o atendimento enquanto esta ação acontece.

Para a gestão existem algumas dificuldades para o funcionamento pleno dos objetivos do programa, como: legislação que impede a reutilização de alguns alimentos embora ainda estejam em bom estado de consumo; fornecedores que nem sempre tem uma prática que atenua o impacto ambiental; e o engajamento da população no entorno do hotel.

É citado, também, que alguns impactos, mesmo com as boas práticas, não conseguem ser reduzidos, pois dependem da consciência dos hóspedes que nem sempre reutilizam as toalhas ou roupa de cama ou ainda, um mínimo de desperdício dos alimentos servidos no café da manhã.

Finalizando a aplicação do instrumento de pesquisa com a gestão do hotel, informou-se que a rede atualiza periodicamente os objetivos do *Planet21*. Ao se alimentar dados no sistema GAIA a rede traça novas metas e se adequa à realidade que está inserido cada hotel da *AccorHotels*, o que é seguido com relativo sucesso pelo Ibis São José.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As práticas identificadas no Hotel Ibis São José seguem as diretrizes da *AccorHotels* por meio do programa *Planet21*. Um programa que veio para substituir na rede uma das mais renomadas certificações de qualidade ambiental existentes, a ISO 14001, e que cumpriu sua função uma vez que contempla aspectos, tanto de preservação quanto de gestão operacional.

Com um olhar que vai além da reciclagem de lixo e do marketing positivo, o hotel tem ações concretas que consegue alcançar, além de repercutir com colaboradores e clientes, a comunidade e os fornecedores.

Mesmo porque, “embora o principal objetivo de uma empresa seja o lucro, as questões ambientais têm se tornado cada vez mais importantes em função do aumento da conscientização do consumidor e de seu crescente interesse na forma como os produtos e serviços são produzidos, utilizados e descartados e de que forma afetam o meio ambiente” (OLIVEIRA, 2010, p. 429)

As requisições da pesquisa foram prontamente atendidas e completas, com fácil acesso às instalações e muita informação cedida pela gerência.

Durante o desenvolvimento do trabalho a *AccorHotels* retirou da internet o site que descrevia as ações e o objetivos do *Planet21*, e toda a informação citada foi cedida via entrevista pela gerência da unidade Ibis de São José. Importante frisar que a *AccorHotels* treina todos os colaboradores através de uma plataforma online com vídeos e que se limitam aos computadores ligados à intranet da rede.

Um aspecto significativo da pesquisa foi a negativa ao acesso dos números relativos à plataforma GAIA, para que a pesquisadora pudesse efetivamente analisar. A negativa se deu devido à política da rede, que limita os números somente aos gestores e investidores.

Estudos de técnicas de programas como o *Planet21* podem ser interessantes de serem implantados em outros hotéis, tanto de rede quanto familiares.

Exemplo disso, é a preocupação de proprietários de pousadas e hotéis de Garopaba com o meio ambiente e os recursos naturais de cidade e região, e “também com a qualidade de produtos e serviços oferecidos aos turistas, ao se esgotarem esses recursos os turistas poderão perder o interesse.” (MONDO, 2013, p.279).

Como sugestão poder-se-ia apurar procedimentos ecológicos dentro do hotel, sem necessidade de gastos com terceiros e seguindo as normas da ABNT, executando logo, seu próprio plano, e assim, trazer-se-ia benefícios socioambientais e econômicos para o hotel, sem demora, beneficiando o planeta.

De maneira geral, o presente trabalho percebe que a economia de recursos energéticos, sua boa utilização e redução do desperdício de água e alimentos são os principais méritos das ações analisadas na unidade Ibis em São José. Mérito dado, em parte, ao fato de

as ações descritas serem simples e de fácil realização na empresa e em parte, pela atuação da equipe que entende a importância de se atuar diariamente em prol do meio ambiente.

6 REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). ISO 14.001:2004. Sistema de gestão ambiental: requisitos com orientações para uso. Disponível em <http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=1547>. Acesso em: 1 de junho de 2018

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). NBR 15.401: 2006. Meios de Hospedagem Sistema de Gestão da Sustentabilidade. Disponível em <http://abnt.org.br/paginampe/biblioteca/files/upload/anexos/pdf/7515428786c2ed12564fc0f36afbc2a5.pdf>. Acesso em: 2 de julho de 2019

BARRETO, Margarita. Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo. Campinas: 2000.

BRASIL. Lei nº 6.938 de 1981: Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente. 1981.

CASTELLI, Geraldo. Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e Hotelaria. São Paulo, 2005.

Comissão de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, 1995. Disponível em <<https://nacoesunidas.org/secao/desenvolvimento-sustentavel>>. Acesso em 15 de maio de 2019.

CONAMA, Resolução no 313, de 29 de Outubro de 2002, do Conselho Nacional do Meio Ambiente-CONAMA; “Dispõe sobre o Inventário Nacional de Resíduos Sólidos Industriais”; publicada no Diário Oficial da União em 22/11/2002; Brasília, DF.

CORTEZ, A. T. C.; ORTIGOZA, S. A. G. (Orgs). Consumo Sustentável: conflitos entre necessidade e desperdício. São Paulo: Unesp, 2007.

DARNALL, N. et al. Environmental Management Systems: opportunities for improved environmental and business strategy. North Carolina: NDEMS, 2001.

DIAS, R.; PIMENTA, M. A. Gestão de hotelaria e turismo. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DIAS, Reinaldo. Hotelaria e turismo: elementos de gestão e competitividade. Campinas SP: ALÍNEA, 2006. p. 117. Futura, 2006.

MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva.1925. França. Citado em: LANNA, Marcos. Nota sobre Marcel Mauss e o ensaio sobre a dádiva. Curitiba, PR. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n14/a10n14.pdf>>. Acesso em 23 de maio de 2019.

NEVES, Janine do Rosário Oliveira. O Papel dos Eventos no Reforço da Atractividade Turística de Cabo Verde. 2012. Tese (Mestrado em Turismo) - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril, 2012. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4454/1/2012.04.017_.pdf>. Acesso em 22 de maio de 2019.

OLIVEIRA, Otavio Jose de. Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. São Paulo: 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v20n3/aop_T6_0009_0078.pdf>. Acesso em 02 de julho de 2019.

Site Planet21 Accor Ibis. Disponível em: <<https://www.accorhotels.com/pt-br/sustainable-development/index.shtml>> Acesso em 22 de maio de 2019.

SACHS, Ignacy. Espaços, tempos e estratégias de desenvolvimento. São Paulo: Vértice, 1986.

MONDO, Tiago Savi. ANÁLISE DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL IMPLEMENTADAS NOS RESTAURANTES DO CENTRO DE FLORIANÓPOLIS. **TURyDES: Revista de Investigación en Turismo y Dessarollo Local**, www.eumed.net/rev/turydes, Junho/junho 2013. Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/turydes/14/florianopolis.pdf>. Acesso em: 3 jul. 2019.

ASSUNÇÃO, Raquel; AMORIM, Telma; MONDO, Tiago Savi. SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: ESTUDO DE CASO EM MEIO DE HOSPEDAGEM DE GAROPABA. **2º Simpósio de Integração Científica e Tecnológica do Sul Catarinense – SICT-Sul**, [S. l.], 2013. Disponível em: <https://periodicos.ifsc.edu.br/index.php/rtc/article/viewFile/1056/805>. Acesso em: 3 jul. 2019.

COM O PLANET 21, A ACCORHOTELS AGE PARA UMA HOSPITALIDADE POSITIVA. <https://www.accorhotels.com/pt-br/sustainable-development/index.shtml>: ACCORHOTELS, 2019. Disponível em: <https://www.accorhotels.com/pt-br/sustainable-development/index.shtml>. Acesso em: 3 jul. 2019.