

MARCOS ANDRIEL ZARPELLON

**GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: Um estudo sobre a aplicação do
Programa Planet 21 nos Hotéis Ibis Londrina e Ibis Budget Curitiba**

**IRATI
2016**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS DE IRATI
SETOR DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
MARCOS ANDRIEL ZARPELLON

**GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: Um estudo sobre a aplicação do
Programa Planet 21 nos Hotéis Ibis Londrina e Ibis Budget Curitiba.**

Monografia entregue como requisito parcial para avaliação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso do 4º ano do curso de Turismo da Unicentro.

Orientador: Prof. Dra. Vanessa de Oliveira Menezes.

IRATI
2016

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, O Grande Arquiteto do Universo, que enviou o seu Espírito Santo para me iluminar na trajetória dessa graduação.

Agradeço a minha família pelo apoio que me deram nesses quatro anos que se passaram.

Agradeço aos meus colegas da Universidade e a todos que me ajudaram durante esse caminho acadêmico.

Agradeço aos professores de minha graduação que não mediram esforços na arte de ensinar e passar todo o conhecimento para que eu me tornasse um profissional.

Agradeço a Rede Accor Hotels e aos Hotéis Ibis Londrina e Ibis Curitiba Budget pela oportunidade, e as pessoas que lá me receberam com todo o carinho.

Agradeço aos professores da banca avaliadora, Professor Ronaldo e Professor Leandro por tornar essa pesquisa ainda mais rica.

E agradeço de forma especial a minha orientadora e presidente da banca Professora Vanessa pela sua dedicação e paciência em me mostrar o caminho certo durante a realização desse trabalho.

“O ‘Animal Intelectual’, equivocadamente chamado homem, ao contaminar os mares com tanta imundície, poluir o ar com a fumaça de seus carros e de suas fabricas, e ao destruir a Terra com explosões atômicas subterrâneas e outros elementos nocivos a crosta terrestre, e é evidente que submete o planeta Terra uma longa e espantosa agonia, que resultará em uma grande catástrofe”.

Samael Aun Weor

“Seja a mudança que você deseja ver no mundo”

Mahatma Gandhi

RESUMO

Os meios de hospedagem têm utilizado os sistemas de gestão ambiental a fim de buscar a conservação do meio ambiente, redução de custos, a diminuição do consumo dos recursos naturais e consequentemente buscar usá-los como uma estratégia competitiva para se diferenciar no mercado. Neste contexto, esse Trabalho de Conclusão de Curso teve como temática a questão da sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem e deu enfoque à aplicação dos programas de gestão ambiental utilizando empreendimentos da Accor Hotels como estudo de caso. O objetivo geral do estudo foi analisar de que forma os hotéis Ibis Londrina e Ibis Curitiba Budget incorporaram o programa de gestão ambiental Planet 21 e os objetivos específicos foram: Verificar se esses empreendimentos aplicam os sete pilares destacados pelo Programa; Identificar as dificuldades que os empreendimentos encontraram para implementar o Programa; e Verificar se a implantação do Programa Planet 21 tem trazido benefícios (financeiros, motivacionais ou mercadológicos) para estes empreendimentos. Para alcançar esses objetivos, realizaram-se levantamentos de dados bibliográficos, documentais e pesquisa de campo, esta última obtida por meio de entrevistas e observações não participativas, os quais foram analisados por meio da triangulação de dados. A fundamentação deste trabalho abordou os temas: Sustentabilidade, Sustentabilidade Ambiental, Meios de Hospedagem, Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem e Programa Planet 21. Após análise dos dados foi possível verificar que os meios de hospedagem incorporaram o Programa através de treinamentos aos colaboradores, no entanto, não aplicaram todos os pilares do Planet 21. Os entrevistados afirmaram que não tiveram dificuldades na incorporação do Programa, pois a mesma foi realizada através de treinamentos e os benefícios alcançados foram diversos.

Palavras-chave: Sustentabilidade Ambiental, Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem, Planet 21, Hotel Ibis Londrina, Hotel Ibis Curitiba Budget.

RESUMEM

Las instalaciones del alojamiento han utilizado sistemas de gestión ambiental con el fin de tratar de conservar el medio ambiente, reducir los costes, la reducción del consumo excesivo de los recursos naturales y por lo tanto tratar de utilizarlos como una estrategia competitiva para diferenciarse en el mercado. En este contexto, el trabajo de campo tenía como tema la cuestión de la sostenibilidad del medio ambiente en las instalaciones de alojamiento y dio enfoque a la implementación de programas de gestión ambiental que utilizan las empresas Accor Hoteles como estudio de caso. El objetivo general del estudio fue analizar cómo el Ibis Londrina y Curitiba Ibis Budget incorporaron el programa de gestión ambiental Planet 21 y los objetivos específicos fueron: Para verificar que estas empresas aplican los siete pilares de relieve por el programa; Identificar las dificultades que encuentran las empresas para implementar el programa; y comprobar la ejecución del programa Planet 21 ha traído beneficios (financieros, de motivación o mercadológicos) para estos proyectos. Para lograr estos objetivos, hay colecciones de datos bibliográficos, documentales y de investigación de campo, esta última obtenida a través de entrevistas y observaciones no participativas, las cuales fueron analizadas utilizando la triangulación de datos. La base de este trabajo se dirigió a los temas: sostenibilidad, la sostenibilidad ambiental y la gestión ambiental, medios de alojamiento, la gestión ambiental en la organización de los medios de comunicación y el programa de Planet 21. Después de analizar los datos, se encontró que las instalaciones del alojamiento entraron en el programa a través de la formación de empleados, sin embargo, no han aplicado todas las columnas del planeta 21. encuestados dijeron que no tenían ninguna dificultad en el desarrollo del programa y los beneficios obtenidos eran diferentes.

Palabras clave: Sostenibilidad Ambiental, Gestión Ambiental en los medios de alojamiento, Planet 21, Hotel Ibis Londrina, Hotel Ibis Curitiba Budget.

LISTA DE LUSTRACÕES

Figura 1 - 7 Pilares e seus compromissos	25
Figura 2 - Bandeiras da Rede Accor	31
Figura 3 - Marcas Ibis.....	32
Figura 4 - Hotel Ibis Londrina	33
Figura 5 - Hotel Ibis Budget.....	34

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Os pilares do Planet 21	24
Quadro 2: Quadro resumo dos dados coletados por meio da entrevista no Ibis Londrina	39
Quadro 3: Quadro resumo dos dados coletados por meio da entrevista no Ibis Curitiba Budget.....	44
Quadro 4: Iniciativas desenvolvidas pelos dois empreendimentos	47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REFERENCIAL TEORICO	13
2.1 SUSTENTABILIDADE	13
2.2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E GESTÃO AMBIENTAL	15
2.3 MEIOS DE HOSPEDAGEM	19
2.4 GESTÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	21
2.4.1 PROGRAMA PLANET 21.....	23
3 METODOLOGIA	27
4. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	30
4.1 ACCOR HOTELS	30
4.2 ACCOR NO BRASIL	31
4.3 IBIS LONDRINA	33
4.4 IBIS BUDGET CURITIBA.....	34
5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS	35
5.1 HOTEL IBIS LONDRINA -PR.....	35
5.2 HOTEL BUDGET IBIS CURITIBA -PR.....	40
6 ANÁLISE DOS DADOS	45
6.1 INCORPORAÇÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO AMBIENTAL PLANET 21 NOS EMPREENDIMENTOS.....	45
6.2 OS PILARES APLICADOS NOS EMPREENDIMENTOS	45
6.3 DIFICULDADES ENCONTRADAS NA IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA....	47
6.4 BENEFÍCIOS.....	48
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS	50
APÊNDICES	54

1 INTRODUÇÃO

As pessoas em busca de capital e de desenvolvimento prejudicaram o meio ambiente através da emissão de poluição e do uso exagerado de recursos naturais. Segundo Gonçalves (2004, p.15) o ritmo de desenvolvimento econômico, juntamente com a ideia equivocada de que os recursos naturais são infinitos “[...] promoveu o uso inadequado desses, alterando as condições ambientais e comprometendo a qualidade de vida das futuras gerações.” Segundo Centeno (2004) aos poucos as pessoas têm desenvolvido maior consciência sobre a importância de preservar o meio ambiente, pois perceberam que é necessário que se tenha um controle do uso dos recursos naturais, pois eles são esgotáveis.

Gonçalves (2004) destaca que por conta dessa conscientização surgem algumas exigências por parte da sociedade, para que as empresas respeitem a natureza. Sendo assim, as pessoas têm valorizado as organizações que tenham como política interna um controle efetivo no uso dos recursos naturais e na poluição gerada pela atividade exercida por elas. O autor ainda cita que no caso dos setores de produção e de serviços, o consentimento e o cumprimento dessas exigências implicam na sobrevivência das empresas nesse mercado.

A hotelaria está inserida nesse contexto, pois de acordo com Centeno (2004) a questão ambiental vem ganhando espaço nos meios de hospedagem, seguida pelas preocupações ambientais, não somente dos órgãos de certificação e regulamentação ambiental, mas também do poder público e dos consumidores.

Segundo Petrocchi (2006, p.2) “O hotel deixou de ser somente um lugar para hospedar pessoas e passou a integrar seu entorno, oferecendo espaços multifuncionais”. Com isso, percebe-se que os empreendimentos hoteleiros não prestam apenas a hospedagem, mas sim uma série de serviços que demandam recursos naturais, tornando-se uma grande fonte de poluição em potencial. Desta forma, os meios de hospedagem podem gerar um impacto negativo na natureza.

Diante dos possíveis impactos negativos gerados pelos meios de hospedagem, da maior conscientização para a diminuição do uso destes recursos naturais, os empreendimentos hoteleiros, inclusive pertencentes às redes hoteleiras, têm desenvolvido programas com o objetivo de incentivar o uso consciente dos recursos do planeta.

A Accor Hotels é exemplo dessa nova realidade. Ela elaborou um programa de desenvolvimento sustentável denominado Planet 21. São 7 pilares no qual estão contidas 21 ações, cujo objetivo é orientar o crescimento sustentável de seus empreendimentos, reduzindo os impactos ao meio ambiente e das comunidades nas quais a Rede opera (ACCOR HOTELS, 2015a). Ainda de acordo com a Accor Hotels(2015a, s/p), “O programa de desenvolvimento sustentável Planet 21 acelera e intensifica o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável e torna uma vantagem competitiva decisiva para a Accor, suas marcas e seus parceiros”. Vale destacar que o Planet 21 é um dos programas mais completos e importantes de sustentabilidade em meios de hospedagem (MENEZES, 2015).

De origem francesa, a Accor Hotels teve início de suas atividades em 1967 com a abertura de um hotel na cidade de Lille, ao norte da França. Seus fundadores, Gérard Pélisson e Paul Dubrule, abriram o empreendimento a partir de uma necessidade levantada na região de uma organização que prestasse serviços hoteleiros e que oferecesse um conceito diferenciado da hotelaria tradicional (ACCOR HOTELS MEMORIA, 2015). Hoje, a Rede está presente em 92 países espalhados pelo mundo inteiro, contando com 3.500 meios de hospedagem. Segundo o portal eletrônico MKG Hospitality (2015), no ano de 2013 a Accor Hotels era a sexta maior rede hoteleira mundial, contando no Brasil com 336.800 unidades habitacionais (UH's) para atender seus hóspedes.

Com base em todo esse contexto, entende-se a necessidade de pesquisar, por meio desse Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), a questão da sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem, dando enfoque à aplicação dos programas de gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros e utilizando empreendimentos da Accor Hotels como estudo de caso.

No Brasil, autores como Gonçalves (2004), Centeno (2004), Santos (2006), Souza (2006), Barbosa (2006), Macedo (2003), Menezes (2015), Viera (2004), entre outros, já se dedicam a esses estudos. No entanto, essa pesquisa traz uma nova abordagem ao tema ao estudar casos empíricos, neste caso, busca analisar a aplicação dos programas de gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros.

Para esta monografia, foram estudados os Hotéis Ibis Londrina e Ibis Curitiba Budget, franquias pertencentes à Accor Hotels. Ressalta-se que estes objetos de estudo foram escolhidos devido à importância do programa Planet 21 como um norteador para a sustentabilidade ambiental e pela disponibilidade desses

estabelecimentos hoteleiros para a realização da pesquisa *in loco*, situação que facilitou a coleta de dados.

Diante deste contexto, esse trabalho de pesquisa tem como problemática: Como os hotéis Ibis Londrina e Ibis Curitiba Budget incorporaram o programa de gestão ambiental Planet 21 em suas atividades operacionais?

Para ser respondida essa questão, um objetivo geral foi traçado: Analisar de que forma os hotéis Ibis Londrina e Ibis Curitiba Budget incorporaram o programa de gestão ambiental Planet 21. E os objetivos específicos foram: Verificar se os hotéis Ibis Londrina e Ibis Curitiba Budget aplicam em seu empreendimento os sete pilares destacados pelo programa Planet 21; Identificar as dificuldades que os empreendimentos encontraram para implementar o Programa; e Verificar se a implantação do Planet 21 tem trazido benefícios (financeiros, motivacionais ou mercadológicos) para estes empreendimentos.

Para alcançar os objetivos propostos, optou-se por uma pesquisa de caráter qualitativa e descritiva no qual foram coletados os dados de fontes primárias e secundárias, informações que serão mais detalhadas nos próximos capítulos. As análises foram realizadas a partir a triangulação de dados.

A realização desse trabalho é importante, pois ele traz uma nova abordagem ao tema ao estudar casos empíricos, podendo assim servir de embasamento para outras pesquisas, dando abertura para novas discussões na sociedade como um todo.

Nos próximos capítulos são apresentados, respectivamente, o referencial teórico do estudo na qual foram pesquisados os temas: Sustentabilidade, Sustentabilidade Ambiental e Gestão Ambiental, Meios de Hospedagem, Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem e o Programa Planet 21. Também aparecerá a metodologia aplicada no Trabalho, a caracterização dos objetos de estudos, a apresentação e análise dos dados e, por fim, as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEORICO

Este capítulo traz a base teórica do trabalho no qual são discorridos temas como: Sustentabilidade, Sustentabilidade Ambiental e Gestão Ambiental, Meios de Hospedagem, Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem e Programa Planet 21. A discussão destes temas é feita com base em diferentes estudiosos e traz subsídios para as próximas etapas da pesquisa.

2.1 SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade é um tema que tem sido discutido há décadas. No entanto, devido à sua abrangência e complexidade, ainda não há um conceito único sobre o assunto. O conceito alicerçado ao desenvolvimento sustentável surgiu em 1987 quando foi lançado o Relatório de Brundland, documento elaborado pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento que trazia uma visão crítica sobre o sistema de industrialização dos países desenvolvidos, ressaltando o uso excessivo dos recursos naturais. (GONÇALVES, 2004).

Para Viera (2004), sustentabilidade significa usar de forma inteligente os recursos com a finalidade de evitar desperdícios e de minimizar os impactos que uma atividade pode causar em determinado ambiente. Já Dias (2003) entende que a sustentabilidade procura harmonizar o homem e o meio ambiente em um processo de desenvolvimento sustentável a fim de satisfazer as necessidades humanas com o mínimo de degradação possível à natureza.

Sachs (2002), explica que para melhor entendimento da sustentabilidade é necessário entender os processos de desenvolvimento e suas vertentes, abrangendo, assim, seis dimensões variadas:

- Sustentabilidade econômica: Tem base na gestão e alocação mais eficiente dos recursos financeiros, sejam eles públicos ou privados, assentando um fluxo regular nos diferentes tipos de investimento;
- Sustentabilidade espacial: A busca de uma configuração rural-urbana mais equilibrada e com uma melhor distribuição territorial dos indivíduos, visando, dessa forma, a não concentração de pessoas em áreas muito ocupadas, ou seja, em regiões metropolitanas. Ela incentiva e promove o uso de tecnologias na exploração agrícola e florestal com o uso consciente e sustentável. Busca ainda a

descentralização da indústria, utilizando a tecnologia e gerando empregos em áreas rurais. Pretende, por fim, proteger a biodiversidade por meio das reservas naturais.

- Sustentabilidade social: Baseada no crescimento com maior equidade e distribuição de renda a fim de reduzir as diferenças de padrões de vida entre ricos e pobres. Ela muda totalmente os processos de desenvolvimento que são utilizados hoje.

- Sustentabilidade política: Focada na coesão social, na melhoria da democracia e na valorização dos indivíduos, desenvolvendo a capacidade de cada estado em parceria com as empresas privadas em ter um nível de coesão social. Abrange, ainda, a cooperação dos estados em âmbito internacional como a Organização das Nações Unidas (ONU) a fim de garantir a paz e o fim das guerras, adquirindo, assim, os controles efetivos nos sistemas financeiros, na gestão ambiental, dos recursos naturais, da proteção da diversidade cultural e da cooperação da ciência e da tecnologia.

- Sustentabilidade cultural: Baseada na promoção e no respeito às singularidades de cada cultura e de cada localidade.

- Sustentabilidade ambiental: Baseada no aumento produtivo dos recursos potenciais e na limitação do consumo daqueles recursos esgotáveis ou ambientalmente prejudiciais. Essa prática limita o uso de combustíveis fósseis e de outros produtos não renováveis e que causam danos ao meio ambiente. Incentiva a reciclagem do lixo, reduzindo, assim, o volume de resíduos poluentes na natureza. Incentiva a pesquisa para que cada vez menos sejam usados os recursos naturais nos meios urbanos, rurais e industriais. Define normas de proteção ao meio ambiente por meio de políticas legais que efetivamente sejam cumpridas.

Para Azevedo e Irving (2002) a sustentabilidade está relacionada à mudança do pensamento das sociedades e o compromisso de todos na conservação dos recursos naturais. Ainda afirmam que colocar essa percepção em prática exige o conhecimento de todas as interações, entre a sociedade, a economia, a política e o meio ambiente. Para Bellen (1997 *apud* Dahl, 2010), a sustentabilidade depende muito da sociedade onde está inserida, pois ela de fato existirá quando seus membros tiverem plena convicção de qual é o seu papel neste contexto.

A partir de todas as definições sobre a sustentabilidade, percebe-se que ela não pode ser entendida somente no contexto ambiental, mas deve sim, ser

entendida de forma mais ampla, como uma ferramenta capaz de dar suporte ao desenvolvimento de qualquer projeto em todos os âmbitos.

Os preceitos da sustentabilidade podem ser aplicados aos vários setores da economia, inclusive no turismo. Com objetivo de estimular os empreendimentos turístico a adotar práticas sustentáveis e implementar iniciativas que ajudem a reduzir custos ou minimizar o impacto social e ambiental dos empreendimentos, o Ministério do Turismo lançou no mês de junho de 2016 o Guia Turismo e Sustentabilidade. O Guia pretende chamar a atenção sobre a responsabilidade do setor em relação à sustentabilidade e a um turismo mais responsável, trazendo dicas que podem contribuir na mitigação de impactos ambientais; na promoção de um turismo mais inclusivo, com orientações sobre acessibilidade; nas informações de como prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes, no âmbito do turismo, entre outras dicas (BRASIL, 2016).

O Guia trabalha as relações entre turismo e sustentabilidade com base em quatro princípios do desenvolvimento sustentável: sustentabilidade ambiental; sustentabilidade sociocultural; sustentabilidade econômica; e sustentabilidade político-institucional. Essa iniciativa mostra a preocupação dos órgãos governamentais com a sustentabilidade e mostra que o Ministério do Turismo também entende a amplitude do termo sustentabilidade. (BRASIL, 2016)

Ressalta-se que, mesmo que Sachs (2002) e o Ministério do Turismo (BRASIL, 2016) destaquem as diferentes dimensões da sustentabilidade, este trabalho enfoca apenas na sustentabilidade ambiental.

2.2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E GESTÃO AMBIENTAL

A preocupação com a poluição e com uso dos recursos naturais do meio ambiente começou entre as décadas de 1980 e 1990 (GONÇALVES, 2004). Alguns eventos foram realizados nesse período a fim de encontrar e definir alternativas para a problemática ambiental.

Segundo Dias (2003), em 1983 a Assembleia Geral da ONU criou a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento; o grupo pretendia apresentar propostas viáveis aos problemas ambientais. A partir disso, foi criado o Relatório de Brundtland, divulgado em 1987 e considerado um dos mais importantes documentos

apresentados com relação ao desenvolvimento e o meio ambiente. (GONÇALVES, 2004)

Outro evento importante que tratava sobre as questões ambientais foi a “Eco 92”, Conferência das Nações Unidas Sobre Meio Ambiente e o Desenvolvimento, realizado no Rio de Janeiro em 1992. No evento foi consolidada a ideia da importância da questão ambiental e assinado um acordo global que tinha o intuito de garantir que os países participantes se comprometessem com ações racionais que diminuíssem o uso dos recursos naturais por meio da realização de pesquisas na área de energia e o estímulo ao desenvolvimento sustentável. Para firmar essas ideias, foi assinado um acordo global chamado Agenda 21 (GONÇALVES, 2004; MENEZES, 2015).

Em 1997, foi elaborado outro acordo chamado Protocolo de Kyoto, entre os países europeus, para que reduzissem a emissão de gases poluentes no ar. O acordo foi assinado durante uma convenção da ONU em Kyoto, no Japão (LUBCZYK, 2013).

Em 2002 foi organizado outro evento em âmbito mundial relacionado ao meio ambiente, o Rio +10, em Johannesburgo, África do Sul. Neste encontro foram avaliadas as mudanças propostas desde o Eco 92 e teve a intenção de chamar a atenção para a execução das promessas firmadas em 1992, pois estes compromissos afetavam a qualidade de vida da população mundial. (CENTENO, 2004)

Em 2012, segundo Lubczyk (2013), aconteceu no Rio de Janeiro a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, Rio +20, na qual abordou a temática da sustentabilidade em nível mundial.

O último evento em âmbito mundial que discutiu a sustentabilidade ambiental aconteceu durante o mês de dezembro de 2015 em Paris na França. A 21ª Conferência do Clima (COP 21) teve como principal objetivo firmar um novo acordo entre os países para atenuar a emissão de gases de efeito estufa, diminuindo assim o aquecimento global a fim de desacelerar o aumento da temperatura global em 2°C até 2100 (SOCIAL AMBIENTAL, 2016).

Diante da crescente preocupação ambiental e dos vários eventos e estudos mundiais com este foco, alguns autores trouxeram conceitos e definições a respeito da sustentabilidade ambiental. Para Tinoco e Kraemer (2008) a sustentabilidade ambiental deve ser executada por meio de uma gestão que busque a avaliação do

meio ambiente em relação aos processos produtivos que o afetam, buscando, assim, o monitoramento. A partir deste ponto de vista, pode-se compreender melhor sobre a sustentabilidade ambiental e entender Bellen (2010) no qual explica que a sustentabilidade ambiental é voltada para a preocupação do capital natural, ou seja, dos impactos que os seres humanos podem causar diretamente ao meio ambiente quando os seus recursos são utilizados.

Para Carneiro e Faria (2001) o conceito de sustentabilidade ambiental deve ser interpretado como a busca de crescimento e desenvolvimento, sem que esses prejudiquem os recursos naturais.

A partir das leituras realizadas sobre o tema e com base nos autores apresentados, conclui-se que a sustentabilidade ambiental pode ser considerada uma ferramenta na qual devem ser interpretados quais são os danos que os processos produtivos e de prestação de serviços podem causar na natureza e quais as formas para minimizá-los, tendo sempre o intuito de limitar o uso dos recursos naturais e de produtos que prejudiquem o meio ambiente.

Atrelada à sustentabilidade ambiental, as empresas têm aderido à questão da Gestão Ambiental, que, de acordo com Gonçalves (2004), consiste na adoção de uma gestão que atenda todas as normas e leis ambientais nas quais muitas empresas acabam aderindo a um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), sistema este que consiste em demonstrar a responsabilidade social por parte do empreendimento com a sociedade.

Para Barbieri (2007) o SGA aplicado às empresas pode ser entendido como uma diretriz que tem como objetivo alcançar efeitos benéficos sobre o meio ambiente, reduzindo assim os danos causados pelo homem, ou até mesmo evitando que eles surjam. Ainda de acordo com o autor, o SGA pode ser interpretado no ambiente empresarial como um conjunto de atividades administrativas e operacionais relacionadas entre elas a fim de abordar e praticar iniciativas relacionadas à preservação do meio ambiente.

No entendimento de Tinoco e Kraemer (2008) esse sistema tem ainda o intuito de fornecer subsídios às instituições a fim de controlar os efeitos ambientais causados pela sua própria atividade.

Pasczuk (2008) explica que o termo Gestão Ambiental ganhou repercussão em abril de 1991 em uma Conferência Mundial da Indústria sobre a Gestão do Meio Ambiente em Roterdã, Holanda, no qual foi assinada uma carta para o

desenvolvimento sustentável, transferindo, assim, a gestão ambiental para o corporativismo.

Para Caon (2008) um Sistema de Gestão Ambiental tem por finalidade alcançar e controlar os padrões estabelecidos pelas normas legais atualmente vigentes que estão relacionadas ao desenvolvimento sustentável. O autor ainda explica que as ações ambientais de um determinado Sistema de Gestão Ambiental devem sempre conter os 3Rs : Redução, Reutilização e Reciclagem.

A Gestão Ambiental visa, portanto, a redução dos custos, a minimização do uso dos recursos naturais e a correta destinação dos resíduos produzidos pela empresa por meio de uma política que reafirma o comprometimento com a preservação do meio ambiente, com isso as instituições obtêm um sentido de responsabilidade social, alcançando uma posição mercadológica positiva perante seus clientes e fornecedores.

Barbieri (2007) cita alguns SGAs que podem ser usadas nas instituições:

- O sistema proposto pela Câmara de Comércio Internacional (CCI): Objetiva assegurar que as leis sejam cumpridas; procura estabelecer que as políticas internas propostas pela empresa com relação às questões ambientais sejam executadas; identifica e administra os riscos que podem acarretar em consequências para o negócio resultante dos problemas ambientais e procura identificar quais são os recursos para que o sistema funcione, fazendo, desta forma, com que as empresas possam aderir a esse sistema de forma ajustada com o ambiente global na qual o empreendimento está inserido, colocando em prática uma forma de política ambiental que tem como objetivo realizar várias iniciativas de caráter ambiental. Os resultados positivos obtidos por meio deste sistema irão depender das estratégias de mensuração, diagnóstico e auditoria propostas, alcançando, assim, a melhoria contínua.

- O sistema comunitário de eco gestão e auditoria: Esse sistema tem como objetivo principal promover a melhoria contínua com relação ao comportamento ambiental de uma determinada empresa, adotando, assim, atividades de planejamento para, enfim, consolidar uma política ambiental, buscando ainda o empenho na melhoria do comportamento ambiental. Essa política deve ser adotada para adequar o nível em uma determinada escala dos impactos ambientais gerados pelas empresas no que se refere à produção e comercialização dos seus produtos e

serviços, incluindo nesse processo a prevenção da poluição e fazendo com que os colaboradores sejam enquadrados nesse sistema e disponibilizando-o ao público.

- Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001: É um sistema de gestão ambiental baseado na norma BR ISO 14001, estabelecida em 2004. Pode ser aplicada em qualquer empresa buscando a política ambiental, o planejamento, a implantação, a verificação, a análise e a melhoria contínua na gestão ambiental das empresas. Essa norma busca organizar o sistema de gestão ambiental a fim de identificar melhorias e, assim, operacionaliza-las. Ela determina que a empresa tenha uma política ambiental a fim de entender os impactos ambientalmente significativos que por ela produzidos, identificando, todo o processo de gestão ambiental baseado nas leis. A norma também determina que o sistema de gestão ambiental estabeleça, por meio de recursos e estrutura, a aplicação da política ambiental, atingindo seus objetivos e metas, facilitando o planejamento, monitoramento, ações e auditorias no sistema para que ele continue apropriado e que possa adaptar-se às mudanças.

Como esse trabalho trata sobre a sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem, no próximo subcapítulo será dada ênfase a este tipo de empreendimento turístico.

2.3 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Os meios de hospedagem são empreendimentos importantes para que o turista possa se estabelecer em um determinado destino. Segundo Castelli (2006), o ambiente de hospedagem deve trazer hospitalidade. Nesse pensamento, Grinover (2007) explica que a hospitalidade deve ser o acolhimento ao hóspede com bom humor e uma atenção permanente; deve ser um conjunto de atos contínuos e cordiais com a intenção de fazer com que o hóspede se sinta verdadeiramente acolhido. Nesse contexto, Castelli (2006) ressalta que muitas vezes a hospitalidade se torna um fator determinante na hora em que o viajante vai escolher um determinado empreendimento para se hospedar. O autor salienta, ainda, que, por essa razão, os meios de hospedagem devem ser amistosos e acolhedores.

Meio de hospedagem pode ser entendido como um estabelecimento prestador de serviço que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento a qualquer tipo de pessoa (CASTELLI, 2006). Já Cândido e Viera (2003) o define

como um estabelecimento que tem como atividade principal a diária hoteleira e oferece esse serviço permanentemente o ano inteiro, 24 horas por dia.

No entendimento de Ascanio (2003, p.60), meio de hospedagem é “[...] uma unidade de hospedagem temporária para o visitante que se desloca do lugar de sua residência habitual para outro, com a ideia de voltar para o lugar de onde veio (em resumo: é sua casa temporária)”.

Diante dessas definições, conclui-se que meio de hospedagem pode ser entendido como um estabelecimento cuja atividade principal é oferecer estadia ao hóspede mediante um pagamento pelo serviço. É uma organização no qual o viajante pode utilizar também como um ponto de apoio enquanto realiza as suas motivações em determinado destino e devem funcionar todos os períodos do ano, 24 horas por dia, para dar suporte aos seus clientes.

Para Caon (2008) esse empreendimento, deve, além de oferecer hospitalidade, abrigo e segurança, apresentar outros serviços ao hóspede em potencial como a alimentação e produtos de higiene pessoal, prestando, desta forma, um serviço agregado.

Diante disso, observa-se que para prestar o serviço agregado com qualidade, os meios de hospedagem devem possuir uma boa gestão empresarial. Cândido e Vieira (2003) explicam que para um determinado meio de hospedagem funcionar corretamente é necessário que se tenha organização, pois somente assim o objetivo de execução com qualidade e diversificação nos serviços será alcançado.

Ricci (2005) explica que o perfil da gestão nos meios de hospedagem está mudando e os diretores, proprietários e gerentes desses empreendimentos devem se adequar a esse novo perfil. Ainda de acordo com o autor, dentro do mercado hoteleiro não existe mais espaço para o amadorismo e para a desorganização; por essa razão, a gestão do empreendimento deve seguir uma linha administrativa e estratégica. Complementando essa ideia, Castelli (2006) explica que a gestão em meios de hospedagem busca auxiliar o gestor para que dentro de padrões operacionais, atinja a qualidade e excelência nos serviços prestados aos hóspedes.

No entanto, Camargo e Wada (2006) explicam que um dos maiores desafios da hotelaria é o amadorismo e a falta de hospitalidade; diante disso, os gestores dos meios de hospedagem devem estimular a capacitação dos colaboradores, fazendo com que eles entendam qual o seu papel dentro do estabelecimento a fim de

garantir que os hóspedes se sintam acolhidos, atingindo, assim, a qualidade de serviço e atendendo às expectativas de seus clientes.

Nesse contexto, entende-se que existe a necessidade de manter uma gestão administrativa profissional nos meios de hospedagem, para que as expectativas dos clientes sejam alcançadas ou até mesmo superadas, prestando serviços adequados e com qualidade e alocando em prática a hospitalidade.

Por meio da gestão é possível usar como ferramenta a sustentabilidade, pois ela tem sido incorporada nas empresas a fim de se diferenciarem perante aos concorrentes e clientes, controlando também a diminuição do uso dos recursos ambientais e da emissão exagerada de poluição. (GONÇALVES, 2004; MENEZES, 2015).

Os hóspedes, além de qualidade nos serviços, também estão buscando meios de hospedagem comprometidos com o meio ambiente. Ciente desta nova realidade, muitos meios de hospedagem vêm paulatinamente se adequando a essa nova demanda. Ao mesmo tempo, os gestores tem ciência de que a gestão ambiental pode diminuir custos e aumentar a vantagem competitiva do empreendimento no mercado. Portanto, a gestão ambiental tem sido utilizada com diferentes propósitos. (GONÇALVES, 2004; VIERA, 2004; MENEZES, 2015).

2.4 GESTÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

A preocupação com a redução de custos e com os desperdícios nos meios de hospedagem começou na década de 1980 (RICCI, 2005; VIEIRA, 2004). Em consequência disso, esses empreendimentos aderiram a boas práticas e inovações para minimizar o uso exagerado de recursos, principalmente o da água e de energia elétrica. Começaram também a reutilizar os materiais que eram passíveis de reaproveitamento. Em consequência desses fatos, também estavam contribuindo com o meio ambiente. Estes métodos e técnicas foram aprimorados e tratados como um conjunto chamado gestão ambiental.

De acordo com Kirk (1996, *apud* MENEZES, 2015) os meios de hospedagem fazem parte de um setor que gera impactos ambientais significativos, evidenciados pela emissão de gases, consumo excessivos de energia elétrica, água, alimentos e elevado grau de desperdício. Nessa mesma linha de raciocínio, Centeno (2004)

explica que os impactos negativos causados por esse setor aos recursos naturais são: o uso da água; o uso de energia elétrica e o uso da terra da fauna e flora nativa. Já os impactos poluidores são: a geração de resíduos sólidos; geração de efluentes líquidos; emissão de gases, ruídos e a poluição visual.

Sloan, Legrand e Chen (2013, *apud* MENEZES, 2015, p. 68) explicam que:

Os meios de hospedagem atuais vêm oferecendo uma série de novos serviços como restaurantes, bares, spas, e, portanto, o impacto ambiental desses empreendimentos, nos últimos anos, tem sido ainda maior. Dessa forma, de acordo com os autores, os meios de hospedagem precisam estabelecer programas e políticas a fim de reduzir os impactos que os produtos e serviços oferecidos por eles geram ao planeta.

Por essa razão é importante que exista um pensamento comum que foque na redução de poluição, na diminuição dos recursos naturais e na minimização de custos.

Shrivastava (2013, *apud* MENEZES, 2015, p. 68) explica que os meios de hospedagem também estão investindo em gestão ambiental como uma estratégia competitiva diante ao mercado para obter vantagens e se destacar frente aos clientes.

O outro motivo para se implantar a gestão ambiental nos meios de hospedagem pode ser explicado por Caon (2008) quando relata que, além da redução de custos, o meio de hospedagem deve buscar uma diferenciação no mercado, ou seja, deve usar a gestão ambiental como ferramenta na preservação do meio ambiente, mostrando-se como uma empresa ambientalmente correta, fator esse determinante na boa imagem de um empreendimento.

Fica evidente, portanto, que os meios de hospedagem necessitam ter atenção na questão da gestão ambiental, por meio do desenvolvimento e aplicação de programas e políticas internas com o objetivo de reduzir seus impactos ambientais, reduzir custos e se diferenciar no mercado corporativo.

Essas iniciativas, de acordo com Gonçalves (2004), podem ser implantadas por meio de um programa de gestão ambiental já estabelecido, como os apresentados a seguir, ou por meio de um modelo criado pelo próprio estabelecimento.

Gonçalves (2004) destaca os seguintes programas dedicados aos meios de hospedagem:

- Sistema Ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza”: Programa criado pela Associação Brasileira da Indústria (ABIH) de hotéis no qual busca a integralização de todos associados, repassando o que existe de mais novo em questão de sustentabilidade no mundo, fazendo do meio de hospedagem um agente multiplicador no processo de conscientização da preservação do meio ambiente, estimulando a criação de projetos a fim de buscar uma produção mais limpa nos meios de hospedagem, reduzindo o consumo de água e de energia elétrica. Esse programa já está extinto, no entanto a ABIH está se envolvendo em outros projetos que enfatizem esta mesma questão.

- Sistema Produção Mais Limpa (P+L): Esse sistema tem o intuito promover a redução da poluição e do desperdício dos recursos naturais. O programa foi criado pela ONU e também visa sanar os riscos que o homem pode causar ao meio ambiente.

Ainda segundo Gonçalves (2004) os SGAs existentes são inflexíveis e podem restringir as empresas em suas metas e ações. Já os sistemas de gestão ambiental criados pelos próprios empreendimentos fazem o contrário, pois buscam uma flexibilização por meio de seus recursos dentro de seu próprio sistema. Sendo assim, o Planet 21, criado e aplicado na Accor Hotels é exemplo disso, pois possui um desses sistemas criados internamente pela própria empresa.

2.4.1 PROGRAMA PLANET 21

O programa de desenvolvimento sustentável Planet 21 foi criado em 2013 com objetivo de orientar o crescimento sustentável dos meios de hospedagem da Accor, reduzindo, assim, os impactos ao meio ambiente e às comunidades nas quais a Rede opera. Todos os meios de hospedagem da Accor precisam aplicar o Programa (ACCOR HOTELS, 2015b).

O Programa está pautado em 7 pilares e 21 compromissos e metas globais que deverão ser cumpridas até o final de 2016. O quadro 1 resume os pilares do Planet 21:

<p>- Saúde: Garantir interiores saudáveis: 97% dos meios de hospedagem utilizarão produtos eco rotulados; Promover refeições balanceadas e saudáveis: 97% dos hotéis promoverão refeições balanceadas; Prevenir doenças: 74% dos meios de hospedagem deverão organizar treinamentos de prevenção de doenças para os colaboradores.</p>
<p>- Natureza: Reduzir o consumo de água: 5,6% de redução no uso de água; Expandir a reciclagem de lixo: 88% dos meios de hospedagem deverão reciclar os resíduos produzidos; Proteger a biodiversidade: 46% dos empreendimentos deverão participar do projeto de reflorestamento Planet for the Planet¹.</p>
<p>- Carbono: Reduzir o consumo de energia: Redução de 4,5% no consumo de energia; Reduzir as emissões de CO₂: 10% de redução nas emissões de CO₂; Aumentar o uso de energias renováveis: 9% dos meios de hospedagem deverão utilizar energias renováveis.</p>
<p>- Inovação: Poderá vir por meio do encorajamento do <i>eco design</i>, no qual 40% dos empreendimentos da Rede deverão ter pelo menos três componentes de <i>eco design</i> em cada unidade habitacional. Outro programa relacionado à inovação é o de promover a construção sustentável, no qual 21 novos meios de hospedagem ou reformados deverão ser certificados como construções sustentáveis; Introduzir ofertas e tecnologias sustentáveis: 20% dos hotéis deverão oferecer soluções tecnológicas para eventos com baixo impacto ambiental.</p>
<p>- Local: Proteger as crianças contra abuso e exclusão: 48% dos hotéis deverão se comprometer com o combate à exploração sexual de crianças e adolescentes; Incentivar práticas de compras responsáveis: 87% dos empreendimentos da rede deverão comprar e promover produtos originários de seu país, ajudando o desenvolvimento local; Proteger os ecossistemas: 93% dos hotéis deverão banir dos cardápios dos restaurantes as espécies de peixes e frutos do mar ameaçadas de extinção.</p>
<p>- Emprego: Apoiar o crescimento e o desenvolvimento das competências dos colaboradores: 69% dos gerentes dos hotéis deverão ser promovidos internamente; Fazer da diversidade um ativo: 27% dos gerentes dos hotéis deverão ser mulheres; Melhorar a qualidade de vida no trabalho: 60% dos países-sede deverão organizar pesquisas de opinião para colaboradores a cada dois anos.</p>
<p>- Diálogo: Conduzir o negócio de forma transparente: a Accor estará incluída em 3 índices ou padrões de investimento socialmente responsáveis de reconhecimento internacional; Engajar os meios de hospedagem aos compromissos e metas do Grupo: 40% dos empreendimentos deverão ser certificados ISO 14001²; Compartilhar o compromisso com fornecedores: 80% dos contratos de compras deverão cumprir a Procurement Charter 21, documento que formaliza compromissos com o desenvolvimento sustentável.</p>

Quadro 1: Os pilares do Planet 21

Fonte: O autor (2016) a partir de Accor Hotels 2015a.

¹ Um projeto de desenvolvimento sustentável que convida hóspede a reutilizar toalhas por mais de uma noite através do slogan "Aqui, suas toalhas plantam árvores", no qual 50% do dinheiro economizado com o serviço de lavanderia é direcionado para financiar projetos de reflorestamento. A iniciativa é uma parceria entre a rede hoteleira Accor e o projeto Pur Project. (ACCOR HOTELS, 2015a)

² Já explicitada no capítulo Sustentabilidade Ambiental.

A fim de entender de maneira mais clara os pilares e compromissos estabelecidos no Programa Planet 21 a figura 1 traz os pilares e os compromissos do Programa:



Figura 1 - 7 Pilares e seus compromissos

Fonte: Accor Hepa (2014).

A sociedade e as organizações estão mais atentas às questões ligadas a sustentabilidade. No entanto, esta temática é ampla e está relacionada às questões econômicas, sociais, ambientais, culturais, etc. Na sustentabilidade ambiental, já há vários programas de gestão ambiental que podem ser aplicados aos diversos setores da economia, inclusive nos meios de hospedagem. Quando relacionado às

empresas, ela utiliza os SGA's como ferramenta para gerar a diminuição no uso dos recursos ambientais, como também no controle dos custos e no aumento da competitividade. Para os meios de hospedagem, os programas de SGAs podem ser aqueles baseados em normas já pré-estabelecidas, ou desenvolvidos pelas próprias empresas como o Planet 21, criado e adotado pela Accor Hotels.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve caráter qualitativo, descritivo e interorganizacional, no qual Neves (1996) explica que essa modalidade de pesquisa surge da obtenção de dados descritivos e de análise das situações do objeto de estudo a fim de buscar entendimento dos fenômenos para que o pesquisador possa interpretá-los e organizá-los para serem utilizados em vários métodos distintos de pesquisa.

Para a coleta de dados o estudo se utilizou de fontes primárias e secundárias. Sobre as fontes secundárias, primeiramente foi aplicada uma pesquisa bibliográfica que, conforme Lakatos e Marconi (1996) é todo o material já tornado público em relação ao tema de estudo. Neste caso, a pesquisa foi realizada em livros, jornais, periódicos, monografias, artigos e teses. Foram pesquisados os seguintes temas; Sustentabilidade, Sustentabilidade Ambiental e Gestão Ambiental, Meios de Hospedagem, Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem, e, por fim, Programa Planet 21. Esse método foi escolhido para dar embasamento teórico ao pesquisador e ao estudo, oferecendo, assim, subsídios para as próximas etapas da pesquisa. Ressalta-se que essa etapa foi realizada entre os meses de agosto de 2015 a janeiro de 2016.

Além da pesquisa bibliográfica também foi realizada uma pesquisa em documentos da Accor Hotels para obter mais informações sobre o programa de gestão ambiental Planet 21, entre outros. A pesquisa documental, segundo Lakatos e Marconi (1996) é a fonte de pesquisa encontrada em documentos escritos ou não. Assim como a pesquisa bibliográfica, este método foi utilizado com o objetivo de trazer maior base e subsídios para as próximas etapas da pesquisa, método este concretizado no mês de janeiro de 2016.

Já sobre os dados primários, eles foram coletados no mês de janeiro de 2016 por meio da pesquisa de campo (*in loco*) com levantamento de dados, utilizando dois instrumentos específicos: a entrevista semiestruturada e a observação não participativa.

O protocolo de entrevista semiestruturada foi elaborado e aplicado pelo próprio autor com os responsáveis pelas questões ambientais dos empreendimentos. O protocolo de entrevista foi confeccionado com perguntas fechadas e abertas que questionaram itens como: se há uma obrigatoriedade de implantação do programa Planet 21 em todos os empreendimentos da Accor; quais

os pilares do programa Planet 21 são implantados nos empreendimentos; quais as dificuldades encontradas para colocar o programa em funcionamento; qual a participação dos colaboradores na implantação e operacionalização do Programa; quais os benefícios que o empreendimento obteve com o programa Planet 21; entre outras. Ressalta-se que o protocolo de pesquisa foi aplicado aos objetos de estudo em janeiro de 2016 e segue anexo a este trabalho (APÊNDICE A).

Neste mesmo período foram realizadas as observações não participativas em cada empreendimento, método que auxiliou no entendimento e comprovação dos dados coletados nas entrevistas. De acordo com Denker (2007) as informações podem ser obtidas por meio de situações bem observadas. Na aplicação deste instrumento de pesquisa, foi observado se os empreendimentos em estudo estão realmente colocando em prática o Programa Planet 21 dentro dos 7 pilares estipulados pelo Programa, se os colaboradores estão inseridos no Programa, se os meios de hospedagem divulgam o Programa aos hóspedes, e, por fim, se os hóspedes participam do Programa de alguma forma. O modelo do protocolo utilizado segue no Apêndice B.

Segundo Lakatos e Marconi (1996) esses dois tipos de pesquisa estão interligados, pois a técnica de entrevista consiste na conversa oral de duas pessoas, na qual uma delas pretende obter informações com relação ao seu estudo. Já a observação pode complementar a conversa inicial, pois dá a oportunidade do pesquisador observar e analisar por si só o objeto de estudo, sem a interferência do entrevistado. As observações não participativas foram realizadas concomitantemente com período de entrevistas, na qual o pesquisador teve a oportunidade de verificar os itens listados anteriormente na qualidade de hóspede dos empreendimentos em estudo.

Após a coleta dos dados, eles foram reunidos e tabulados. A apresentação dos dados e as análises foram expostas em capítulos distintos. Para as análises de todas estas informações foi realizada a triangulação de dados que de acordo com Azevedo et al (2013), é o uso simultaneamente de múltiplos métodos combinando-os e articulando-os, alterando, assim, o uso de um método único. Neste caso, a triangulação dos dados foi feita a partir do cruzamento da observação não participativa com as entrevistas semiestruturadas, a fim de constatar se o que foi exposto verbalmente na entrevista realmente poderia ser confirmado na prática. Os dados de campo também foram cruzados com as fontes bibliográficas e

documentais, trazendo maior confiabilidade e validade aos resultados da pesquisa. Essa etapa foi realizada no mês de março de 2016. Para facilitar a visualização do leitor, as análises dos dados foram apresentadas por meio de um texto dividido em quatro subcapítulos, racionados de acordo com cada objetivo específico deste trabalho.

4. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Este capítulo apresenta brevemente a história da Accor Hotels e de sua atuação no Brasil. Descreve ainda as bandeiras exploradas pela companhia e a Ibis, marca estudada neste trabalho. Por fim, descreve os objetos de pesquisa deste estudo, o Ibis Londrina e Ibis Budget Curitiba.

4.1 ACCOR HOTELS

O grupo francês foi fundado em 1967 por Paul Dubrule e Gérard Pélisson e é hoje líder europeu no mercado de turismo, operando empreendimentos em 92 países e empregando 145.000 colaboradores (ACCOR HOTELS MEMORIA, 2015). O grupo não possui somente serviços relacionados com a hotelaria, mas trabalha também com o Ticket Restaurante®, possui agência de viagens, a CarlsonWagonlit Travel, e outras empresas de caráter turístico. Também administra os empreendimentos da rede de resorts francesa Club Méditerranée (Club Méd) e administra os empreendimentos da rede Caeser (Caeser Business e Caeser Park) pertencente ao grupo latino americano Posadas no Brasil, Chile e Argentina. (BRASILTURIS, 2012). Hoje ela é a sexta maior rede hoteleira no mundo e possui 3.500 meios de hospedagem (MKG HOSPITALITY, 2015).

Com relação aos meios de hospedagem, a Accor Hotels é um dos poucos grupos hoteleiros que atende a todos os tipos de demanda e possui bandeiras que acolhem às diferentes categorias de estabelecimento. Ela possui meios de hospedagem da categoria *Luxury* que oferece bandeiras de alto luxo como o Sofitel. Oferece também a categoria *Upscale*, na qual possui empreendimentos de categoria superior como a Pullmann e a M Gallery; possui empreendimentos conhecidos como *Midscale*, aqueles considerados de categoria turística como Novotel, Mercure e Adagio, e, por fim, também oferece uma categoria mais econômica, denominada *Economy*, no qual se encontram as bandeiras Ibis (HICKORY TRAVEL, 2016), foco deste trabalho.

Na figura 2 é possível observar todas as bandeiras ofertadas pela Rede e entender as diferentes categorias exploradas pela empresa.



Figura 2 Bandeiras da Rede Accor

Fonte: HickoryTravel (2016)

4.2 ACCOR NO BRASIL

A Accor Hotels iniciou suas atividades no Brasil em maio de 1976, após seu fundador e presidente, Firmin Antônio, desembarcar no país para lançar o Ticket Restaurante®, programa que atende mais de 10 milhões de pessoas em 26 países. No entanto, os meios de hospedagem passaram a ser implantados no Brasil a partir de 1996, influenciados pela estabilidade econômica do mercado promissor brasileiro. A rede é hoje o maior grupo hoteleiro internacional com presença no Brasil,

oferecendo 229 meios de hospedagens, distribuídos por todas as regiões do país (MENEZES, 2016).

Como já apresentado neste capítulo, a Rede possui várias bandeiras hoteleiras, dentre elas as econômicas: Ibis Hotel, Ibis Styles e Ibis Budget. Na figura 3 é possível visualizar cada logomarca. Estas bandeiras tem o slogan: “Modernidade, simplicidade e bem-estar”. Somadas, elas estão em 63 países e representadas por 1.880 meios de hospedagem (ACCOR HOTELS, 2016).



Figura 3 Marcas Ibis

Fonte: Accor Hotels(2016)

A marca Ibis disponibiliza aproximadamente 120.000 unidades habitacionais. No Brasil, são quase 125 meios de hospedagens espalhados por todos os cantos do país (ACCOR HOTELS, 2016).

A Ibis possui três diferentes perfis:

a) Ibis: Bandeira de hotéis que oferece serviços econômicos. São 1.047 hotéis em 61 países; disponibiliza aproximadamente 77.000 unidades habitacionais.

b) Ibis Styles: Bandeira que oferece serviços de um hotel econômico, mas se diferencia no *design* e em diferentes estilos no *layout*³, não havendo padronização. Possui 293 hotéis localizados em 26 países.

c) Ibis Budget: A bandeira é a mais econômica do grupo Ibis. Oferece seus serviços por um preço mais baixo; nessa categoria são 541 hotéis localizados em 17 países.(ACCOR HOTELS, 2015).

³Englobam elementos como texto, gráficos, imagens e a forma como eles se encontram em um determinado espaço. (parede, teto) (SIGNIFICADOS, 2016)

A partir do entendimento das três marcas da Accor Hotels, serão destacadas a seguir informações sobre o Ibis Londrina e o Ibis Budget, objetos de estudo deste trabalho.

4.3 IBIS LONDRINA

O empreendimento foi inaugurado em 2015 e tem 132 unidades habitacionais. É um hotel para não fumantes que oferece ao hóspede frigobar, TV a cabo, wifi, ar condicionado, estacionamento grátis, bar 24 horas e café da manhã, no qual este último não está incluído no valor da diária. Com aproximadamente 40 colaboradores, o empreendimento está localizado na Avenida Martiniano do Valle Filho, Número 355, Marco Zero, anexo ao Shopping Boulevard.

Na figura 4 é possível observar a entrada principal do hotel.



Figura 4 Hotel Ibis Londrina

Fonte: Tripadvisor (2016)

4.4 IBIS BUDGET CURITIBA

O Ibis Budget Curitiba foi inaugurado em 2014, no lugar do Formule 1 Curitiba Hotel, bandeira extinta pela Accor Hotels. Na figura 5 é possível observar a fachada do Ibis Budget Curitiba.

O empreendimento possui 263 unidades habitacionais que contam com TV a cabo, ar condicionado, estacionamento e café da manhã, os dois últimos não estão incluídos no valor da diária. Oferece ainda um empreendimento apenas com unidades habitacionais para não fumantes e possui 55 colaboradores. Está localizado na capital do estado do Paraná, Curitiba, na Rua Mariano Torres, Número 927, no Centro da cidade, próximo à Estação Rodoferroviária.

A figura cinco mostra a entrada do hotel.



Figura 5 Hotel Ibis Budget

Fonte: Vida de Viajante (2016)

5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Nesse capítulo são apresentados os dados coletados nas entrevistas e nas observações não participativas dos dois meios de hospedagem. Alguns dos dados estão cruzados com as fontes bibliográficas e documentais pesquisadas durante o estudo.

5.1 HOTEL IBIS LONDRINA -PR

A entrevista foi realizada em Londrina-PR no dia 05 de janeiro de 2016 com a assistente de gerência do hotel e foram feitas as perguntas previstas no protocolo de entrevista. O encontro durou aproximadamente uma hora.

A primeira pergunta questionava se a entrevistada conhecia o Programa de Gestão Ambiental Planet 21 desenvolvido pela Accor Hotels e seus sete pilares. Ela afirmou que sim, que quando cada colaborador ingressa em um dos meios de hospedagem da Accor Hotels, é realizado um treinamento para que todos conheçam o Programa.

Em seguida foi questionado se o Programa Planet 21 é obrigatório a todos os hotéis da Accor Hotels e a entrevistada afirmou que sim. Essa afirmação confirma os dados da pesquisa documental no qual dizia que todos os meios de hospedagem da Accor precisam aplicar o Programa (ACCOR HOTELS, 2015a). Ainda relacionado a esta pergunta, foi questionado se o hotel possui alguma iniciativa relacionada ao Programa, e ela respondeu que sim. “O hotel é obrigado a separar o lixo, as pilhas usadas, as lâmpadas, e sempre temos que ter um laudo da destinação correta desse lixo. Isso entra no Programa Planet 21 e também na ISO 14001”.

Em seguida foi questionado se existe alguma fiscalização com relação ao Programa Planet 21. A entrevistada respondeu: “Tem a auditoria somente da ISO 14001, para que o hotel possa continuar com selo de qualidade”. Segundo ela, os auditores solicitam os relatórios de separação do lixo e os laudos de coleta do lixo. “A empresa que faz a coleta do lixo é a Kurika e ela nos passa os relatórios de quanto lixo foi coletado e esses dados são lançados em um programa chamado Open que é da própria rede Accor.”

Ainda segundo a Assistente, isso serve também para o Programa Planet 21. No Open, também é lançado o consumo de água e o consumo de energia elétrica e a partir destes dados são estipuladas metas para que aquele determinado meio de hospedagem sempre busque a redução dos números atuais.

Foi questionado como o hotel incorporou o Programa de Gestão Ambiental Planet 21 no empreendimento. A entrevistada respondeu: “Quando abriu o hotel nós recebemos pessoas de outros hotéis para dar treinamento para todos os colaboradores de todos os setores e dentro de cada treinamento de cada setor entrou o Planet 21”.

A próxima pergunta questionava se o empreendimento aplica os sete pilares destacados pelo Programa Planet 21 e ela respondeu: “Na medida do possível sim, no que é proposto”. Dando continuidade a este item, questionou-se em quais dos pilares do Programa é dada mais ênfase e ela citou algumas medidas que são tomadas no empreendimento: “O hotel só utiliza produtos eco rotulados, além disso, por meio de relatórios a administração do empreendimento consegue mensurar a quantidade de lixo produzida em determinado período, a quantidade de água e de energia elétrica consumida, para que se busque a redução desses números”.

Diante dessas afirmações se confirma o que Barbieri (2007) destaca que o SGA pode ser interpretado no ambiente empresarial como um conjunto de atividades administrativas e operacionais relacionadas entre elas a fim de abordar e praticar iniciativas pautadas na preservação do meio ambiente.

Com relação aos colaboradores, a entrevistada explicou que na busca por funcionários, o hotel dá prioridade para as pessoas da região de Londrina.

A próxima pergunta questionava quais foram as dificuldades encontradas pelo empreendimento na incorporação do Programa. A entrevistada disse que: “Quanto à dificuldade, não tivemos, foi bem tranquilo, por conta do treinamento. Cada hotel tem uma meta de 100% para cumprir com relação a treinamentos, isso implica na participação dos lucros que cada funcionário tem direito, ou seja, todos tem que fazer”.

Foi questionado se o Programa Planet 21 tem trazido algum tipo de benefício, seja ele financeiro, motivacional ou mercadológicos para o empreendimento. A entrevistada respondeu: “Os benefícios financeiros nós não conseguimos mensurar, a rede Accor deve ter um cálculo mais apurado sobre isso, mas muitos hóspedes se preocupam com isso (Sustentabilidade)”.

Com essa afirmação fica evidente que a realidade no Ibis Londrina está de acordo com o posicionamento de Gonçalves (2004) quando explica que as pessoas têm, aos poucos, exigido e valorizado as organizações que incluam na política interna um controle mais efetivo no uso dos recursos naturais e na poluição gerada pela a atividade exercida por elas.

Já sobre os benefícios motivacionais, ela relata que é o próprio envolvimento dos colaboradores com o Programa. A entrevistada explica: “É feito um sorteio onde o colaborador escolhido pode ir plantar uma árvore, isso realmente acontece”. Com relação aos benefícios mercadológicos, ela explana: “Muitas corporações procuram os meio de hospedagem da Accor por justamente existir essa preocupação com a sustentabilidade, isso faz a diferença”.

Foi questionado ainda qual a participação dos colaboradores na implantação e operacionalização do Programa Planet 21. A entrevistada respondeu reafirmando: “A participação dos colaboradores no treinamento e a motivação ajudam no desenvolvimento do Programa, e o mais legal de tudo isso é que eles levam isso para suas casas”.

Já sobre o envolvimento dos hóspedes no Programa, a entrevistada explicou que eles auxiliam com a toalha, já que não fazem questão que elas sejam lavadas todos os dias, e com as lixeiras de separação do lixo. Também auxiliam no processo de redução de consumo de água e de energia elétrica.

Foi questionado como o Programa é divulgado para o hóspede, para a comunidade local e para o mercado turístico. A entrevistada respondeu que:

Para os hóspedes, na Internet e nos próprios meios de hospedagem, em Londrina não é realizada a divulgação para a comunidade, mas ela é envolvida através de campanhas como a campanha do agasalho e outros projetos. Para o mercado, a divulgação é feita na Internet e em eventos.

Após a aplicação do protocolo de entrevista foi realizada a observação não participativa. De acordo com os itens propostos no protocolo, observou-se a correta separação entre galões de lixo orgânico e o reciclável e o uso de produtos eco rotulados pelas camareiras. Foi possível também visualizar em um monitor os relatórios de consumo de energia elétrica e de água e também os relatórios de destinação do lixo. Na recepção há três monitores que exibem um vídeo que destaca as ações executadas pelo Programa Planet 21 para que todos possam visualizar. Nas unidades habitacionais, próximo às toalhas, havia um folder no qual

explicava sobre o projeto Planet for the Planet. O vídeo também convidava os hóspedes a participarem do Programa. A partir da observação foi possível confirmar muitas das informações destacadas pela entrevistada.

O quadro 2 traz um resumo dos resultados da entrevista, divididos de acordo com os objetivos específicos da pesquisa.

ITENS QUESTIONADOS	RESPOSTA DO HOTEL	INICIATIVAS RELACIONADAS	PILARES ABORDADOS
CONHECIMENTO SOBRE O PROGRAMA	Todos os colaboradores conhecem o Programa Planet 21	Treinamento para todos os colaboradores	Pilar Emprego - Apoio ao desenvolvimento profissional
OBRIGATORIEDADE	O Programa Planet21 é obrigatório para todos os meios de hospedagem, no entanto nem todas as 21 ações são contempladas		
INICIATIVAS DO PROGRAMA PLANET 21	Desenvolvimento de algumas iniciativas e monitoramento	<p>Separação e correta destinação do lixo</p> <p>Redução no consumo de água e de energia elétrica</p> <p>Reuso de toalhas pelos hóspedes</p> <p>Prioridade de contratação de colaboradores da comunidade local.</p> <p>Utilização de produtos eco rotulados</p>	<p>Pilar Natureza - Expansão da reciclagem do lixo</p> <p>Pilar Natureza- Incentivo ao programa Planet for Planet.</p> <p>Pilar Saúde – Utilização de produtos eco rotulados.</p> <p>Pilar Emprego - Apoio ao desenvolvimento profissional</p>
FISCALIZAÇÃO	Existe a fiscalização por meio da ISO14001	<p>Relatórios sobre o consumo de energia elétrica e água.</p> <p>Separação e correta destinação do lixo</p>	<p>Pilar Diálogo- Busca que os meios de hospedagem tenham o selo da ISO14001,</p> <p>Pilar Natureza -</p>

			<p>Redução do consumo de água.</p> <p>Pilar Carbono- Busca a redução do consumo de energia.</p>
INCORPORAÇÃO AO PROGRAMA	O processo de incorporação do Programa foi tranquilo	Treinamento aos colaboradores	Pilar Emprego - Apoio ao desenvolvimento profissional.
BENEFÍCIOS	<p>Financeiros: O Hotel não tem a mensuração dos benefícios econômicos</p> <p>Motivacionais: Com os colaboradores</p> <p>Mercadológicos: Com as corporações</p>	<p>Plantio de árvores pelos colaboradores através do programa Planet for the Planet</p> <p>Relações com as corporações</p>	<p>Pilar Natureza - Incentiva ao programa Planet for the Planet</p> <p>Pilar Diálogo - Conduzir o negócio de forma transparente</p>
ENVOLVIMENTO DOS HÓSPEDES COM O PROGRAMA	Toalhas, a separação do lixo e redução do uso dos recursos	<p>Incentivo aos reuso da toalha – programa Planet for the Planet</p> <p>Incentivo a separação do lixo e a diminuição do uso dos recursos</p>	<p>Pilar Natureza - Incentiva ao programa Planet for the Planet.</p> <p>Pilar Natureza - Expansão da reciclagem do lixo</p>
DIVULGAÇÃO	<p>Para os hóspedes por meio da Internet e nos próprios meios de hospedagem</p> <p>Para a comunidade local através de iniciativas em projetos sociais e para o mercado na Internet e em eventos.</p>	Campanhas e outros projetos	.

Quadro 2: Quadro resumo dos dados coletados por meio da entrevista no Ibis Londrina

Fonte: O autor (2016).

5.2 HOTEL BUDGET IBIS CURITIBA -PR

A entrevista foi realizada em Curitiba-PR no dia 07 de janeiro de 2016 com a supervisora de andares do Hotel e foram realizadas as perguntas previstas no protocolo de entrevista. O encontro durou 45 minutos.

A entrevista iniciou questionando se a entrevistada conhecia o Programa de Gestão Ambiental Planet 21 desenvolvido pela Accor Hotels e seus sete pilares. Ela afirmou que sim. Em seguida, foi questionado se o Programa Planet 21 é obrigatório a todos os hotéis da Accor Hotels e a entrevistada também descreveu que sim.

A partir do entendimento de que o Programa é obrigatório, foram questionadas quais iniciativas eram desenvolvidas pelo empreendimento. A entrevistada respondeu que: “A gente implanta quase todas as ações na nossa unidade referente ao Planet 21.” Ela destacou algumas iniciativas como: Etiquetagem e armazenamento de produtos químicos, acompanhamento e análise do consumo mensal de energia elétrica e de água, a utilização de lâmpadas de baixo consumo, garantir que os resíduos tenham o correto saneamento, a utilização de lavadeira econômica, separação e destinação correta do lixo e a utilização de materiais eco rotulados.

A próxima pergunta questionava se houve dificuldades na implantação do Programa Planet 21; a entrevistada respondeu: “A incorporação foi fácil, pois foram realizados treinamentos com os colaboradores e agora a Rede tem atualizado sempre esses treinamentos”.

Foi perguntado se são aplicados os sete pilares destacados pelo Programa Planet 21. A entrevistada respondeu que aplicam sim, como a gestão de água, luz e de resíduos.

Diante disso, foi questionado em quais pilares é dada maior ênfase. De acordo com a entrevistada, algumas ações desenvolvidas são: Troca de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED, o acompanhamento dos colaboradores em todo o processo do Programa, a destinação correta do lixo e ainda o empreendimento possui uma meta de reduzir 1% de consumo de energia elétrica a cada ano.

Foi questionado quais as dificuldades encontradas na incorporação do Programa. A entrevistada afirmou que não foram encontradas dificuldades, pois os treinamentos são muito eficazes.

Sobre os possíveis benefícios, sejam eles financeiros, motivacionais ou mercadológicos que o empreendimento alcançou ao desenvolver o Programa, a entrevistada respondeu:

Os financeiros, a reutilização das toalhas pelos hóspedes, reflete um custo a menos na lavanderia, a conscientização do hóspede em apagar a luz, a gente também tem um retorno nesse sentido. Já os motivacionais acontecem com os próprios colaboradores, com o plantio de árvores. Os mercadológicos a gente pode citar o fato de o hóspede ter a intenção de se hospedar em um estabelecimento que tenha essa preocupação com a sustentabilidade, pois a gente usa produtos ecologicamente corretos e só compra com fornecedores que tenham a mesma preocupação, isso vira uma cadeia.

Com essa afirmação se comprova a ideia de que os hóspedes, além de qualidade nos serviços, também estão buscando meios de hospedagem comprometidos com o meio ambiente (CENTENO, 2004). Ciente desta nova realidade, muitos meios de hospedagem vêm paulatinamente se adequando a essa nova demanda. Além disso, os gestores tem a ciência de que a gestão ambiental pode diminuir custos e aumentar a vantagem competitiva do empreendimento no mercado. Portanto, a gestão ambiental tem sido utilizada com diferentes propósitos. (GONÇALVES, 2004; VEIRA, 2004; SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013 *apud* MENEZES, 2015).

Foi questionada ainda qual a participação dos colaboradores na implantação e operacionalização do Programa Planet 21. A entrevistada declarou que a participação é voltada com os cursos que possuem obrigatoriedade dos colaboradores fazer. Segundo ela, o envolvimento também ocorre em projetos sociais e no cotidiano de todos.

Foi questionado se o hóspede está envolvido de alguma maneira no Programa e de que forma se dá esse envolvimento. A entrevistada destacou que o hóspede está envolvido com o reuso das toalhas no Projeto Planet for the Planet que, a partir da divulgação da preocupação que a Accor Hotels mostrou sobre a questão ambiental, muitos clientes não fazem questão que suas toalhas sejam lavadas todos os dias, economizando assim, água.

Quando questionado se o Programa é divulgado para o hóspede, para a comunidade local e para o mercado turístico, a entrevistada respondeu que a divulgação é realizada:

Através da divulgação de cada hotel, na recepção, onde ficam passando vídeos com relação ao Programa. Para a comunidade, por enquanto não é divulgado nada. Para o mercado quando a gente faz a venda do hotel é passado sobre o Programa e aí depende do operador ou do agente de viagens repassarem essas informações.

Depois da entrevista foi realizada a observação não participativa de acordo com o que estava proposto no protocolo de observação. Observou-se a correta separação de pilhas em recipiente reservado e fechado, e das lâmpadas usadas, no qual são separadas em um grande balde. Outro ponto observado foi a separação do lixo, em galões destinados para o lixo orgânico e outro para o lixo reciclável. Observou-se também o uso das lâmpadas de LED. Foi mostrada na tela do computador uma lista de ações com relação ao Programa proposta pela Accor Hotels, os relatórios de consumo de energia elétrica e de água. Na recepção, há três monitores que exibiam um vídeo com as ações executadas pelo Programa Planet 21 para que todos conseguissem visualizar. Nas unidades habitacionais, próximo às toalhas, havia um folder no qual explicava sobre o projeto Planet for the Planet, o documento também convidava os hóspedes a participarem do Programa. Destacase que a partir da observação foi possível confirmar muitas das informações destacadas pela entrevista.

A partir das informações coletadas na entrevista, o quadro 3 traz um resumo dos dados de acordo com os objetivos da pesquisa.

ITENS QUESTIONADOS	PROGRAMA PLANET 21	INICIATIVAS REALIZADAS PELO EMPREENDIMENTO	RESULTADOS
CONHECIMENTO SOBRE O PROGRAMA	Todos os colaboradores conhecem o Programa Planet 21	Treinamento para todos os colaboradores	Pilar Emprego - Apoio ao desenvolvimento profissional
OBRIGATORIEDADE	O Programa Planet21 é obrigatório para todos os meios de hospedagem, no entanto nem todas as 21 ações são contempladas		
	O empreendimento desenvolve várias	Etiquetagem e armazenamento de produtos químicos	Pilar Saúde – Utilização de produtos eco

<p>INICIATIVAS DO PROGRAMA PLANET 21</p>	<p>iniciativas</p>	<p>Acompanhamento do consumo mensal de energia elétrica e de água</p> <p>Utilização de lâmpadas de baixo consumo</p> <p>Lavanderia econômica</p> <p>Separação e destinação correta do lixo</p> <p>Utilização de materiais eco rotulados</p> <p>Correto Saneamento de resíduos</p> <p>Desenvolvimento Local</p>	<p>rotulados.</p> <p>Pilar Natureza - Reduzir o consumo de água e a expansão da reciclagem do lixo.</p> <p>Pilar Carbono - Busca a redução do consumo de energia.</p> <p>Pilar Local – Desenvolvimento Local</p>
<p>FISCALIZAÇÃO</p>	<p>Existe a fiscalização por meio da ISO14001</p>	<p>Relatórios sobre o consumo de energia elétrica, água e a separação correta destinação do lixo</p>	<p>Pilar Diálogo-Busca que os meios de hospedagem tenham o selo da ISO14001</p> <p>Pilar Natureza- Redução do consumo de água</p> <p>Pilar Carbono- Busca a redução do consumo de energia</p>
<p>INCORPORAÇÃO AO PROGRAMA</p>	<p>A incorporação foi fácil</p>	<p>Treinamento aos colaboradores</p>	<p>Pilar Emprego - Apoio ao desenvolvimento profissional</p>
<p>BENEFÍCIOS</p>	<p>Financeiros: Retorno econômico na lavanderia</p> <p>Motivacionais: Com os colaboradores</p> <p>Mercadológicos: Com os hóspedes</p>	<p>Reutilização de toalhas pelos hóspedes - programa Planet for the Planet</p> <p>Conscientização do hóspede em apagar a luz</p> <p>Motivacionais: Plantio de árvores</p>	<p>Pilar Natureza - Incentivo ao programa Planet for the Planet e a redução do consumismo</p> <p>Pilar Diálogo - Conduzir o negócio de forma transparente</p>

		Mercadológicos: O hóspede procura um estabelecimento que se preocupe com a sustentabilidade	
ENVOLVIMENTO DOS HÓSPEDES COM O PROGRAMA	Tolhas	Incentivo ao reuso da toalha – programa Planet for the Planet	Pilar Natureza - Incentivo ao programa Planet for the Planet
DIVULGACAO	A divulgação e realizada na recepção de cada meio de hospedagem. Para a comunidade não existe divulgação. Para o mercado no momento da venda	Divulgação no hotel e com as parcerias mercadológicas	Pilar Diálogo - Realizar negócios transparentes

Quadro 3: Quadro resumo dos dados coletados por meio da entrevista no Ibis Curitiba Budget

Fonte: O autor (2016).

6 ANÁLISE DOS DADOS

Nesse capítulo é apresentada a análise dos dados de acordo com os objetivos traçados na metodologia. O texto está dividido em quatro subcapítulos, relacionados de acordo com cada objetivo específico deste trabalho; incorporação do Programa Planet 21, os pilares identificados a partir das entrevistas e das observações não participativas, as dificuldades e os benefícios obtidos por meio do Programa.

6.1 INCORPORAÇÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO AMBIENTAL PLANET 21 NOS EMPREENDIMENTOS

Os hotéis Ibis Londrina e Ibis Budget Curitiba incorporaram o Programa de gestão ambiental Planet 21 em suas atividades operacionais por meio dos treinamentos destinados aos colaboradores. Vale ressaltar que de acordo com os dois meios de hospedagem não houveram dificuldades para a incorporação do Programa.

Uma estratégia de incentivo para que os colaboradores participem desses treinamentos foi mencionada na entrevista com o Ibis Londrina na qual a entrevistada ressaltou que há um incentivo na divisão anual dos lucros da empresa. O colaborador que participar de todos os treinamentos receberá a sua parte nessa divisão. Essa é uma boa iniciativa que poderia ser aplicada a todos os empreendimentos. Contudo, é de suma importância que esses treinamentos sejam constantes e atualizados a fim de promover a execução do Programa, inclusive para novos colaboradores, uma vez que o índice de oportunidade em hotéis geralmente é alto.

6.2 OS PILARES APLICADOS NOS EMPREENDIMENTOS

Os meios de hospedagem aqui estudados colocam em prática através de suas ações as propostas contidas nos Pilares: Emprego, Natureza, Carbono, Saúde e Diálogo. Ações como: Apoio ao desenvolvimento profissional, redução no uso dos recursos naturais, destinação correta de resíduos, envolvimento em projetos sociais locais, treinamento com todos os colaboradores, plantio de árvores através do programa Planet for the Planet, incentivo aos hóspedes sobre o reuso da toalha e relações transparentes com outras corporações foram encontradas a partir dos dados da entrevista da observação não participativa.

O objetivo desta pesquisa não é comparar os meios de hospedagem pesquisados. No entanto, a título de análise, o quadro 4 mostra as iniciativas desenvolvidas pelos dois empreendimentos, por conseguinte, as ações e pilares encontrados a partir dos resultados.

INICIATIVAS DO HOTEL IBIS LONDRINA	INICIATIVAS DO HOTEL IBIS BUDGET CURITIBA	AÇÕES E PILARES ENCONTRADOS
Treinamento do Programa Planet 21 para todos os colaboradores	Treinamento do Programa Planet 21 para todos os colaboradores	Pilar Emprego - Apoio ao desenvolvimento profissional
Separação e destinação correta do lixo	Separação e destinação correta do lixo	Pilar Natureza - Expansão da reciclagem do lixo Pilar Carbono - Busca a redução do consumo de energia
Relatórios sobre o consumo de energia elétrica, água e da separação e destinação correta do lixo	Acompanhamento do consumo mensal de energia elétrica e de água	Pilar Natureza - Incentivo ao programa Planet for the Planet e a redução do consumismo
Plantio de árvores pelos colaboradores através do programa Planet for the Planet.	Plantio de árvores pelos colaboradores através do programa Planet for the Planet	Pilar Diálogo - Busca com que os meios de hospedagem tenham o selo da ISO14001
Incentivo aos hóspedes sobre o reuso da toalha – programa Planet for the Planet. Incentivo a separação do lixo	Reutilização de toalhas pelos hóspedes - programa Planet for the Planet	Pilar Saúde – Utilização de produtos eco rotulados
Participação de campanhas e projetos sociais	Conscientização do hóspede em apagar a luz	Pilar Carbono - Busca a redução do consumo de energia
Utilização de materiais eco rotulados	Utilização de materiais eco rotulados	Pilar Natureza - Reduzir o consumo de água
	A utilização de lâmpadas de	

<p>Relações transparentes com outras corporações</p> <p>Prioridade de contratação de colaboradores da comunidade local</p>	<p>baixo consumo</p> <p>Correto saneamento de resíduos</p> <p>Lavanderia Econômica</p> <p>Etiquetagem e armazenamento de produtos químicos</p> <p>Desenvolvimento Local</p>	<p>Pilar Local – Desenvolvimento Local</p>
--	---	--

Quadro 4: Iniciativas desenvolvidas pelos dois empreendimentos

Fonte: O autor (2016).

O hotel Ibis Curitiba Budget possui mais iniciativas do que hotel Ibis Londrina, conforme é possível verificar no quadro 4. No entanto, nenhum dos empreendimentos atende a todos os sete pilares, pois não realizam nenhuma ação prevista no pilar Inovação do Programa, pilar relacionado a reforma e construção sustentáveis dos hotéis da Rede. Desse modo, é importante que o responsável pela questão da sustentabilidade no meio de hospedagem busque diálogo com os seus superiores a fim de encontrar alternativas na tentativa de enquadrar esse pilar quando os meios de hospedagem passarem por algum tipo de reforma.

Apesar dos perfis dos hotéis serem diferenciados, essa situação não influencia nas ações relacionadas ao Programa Planet 21, pois os empreendimentos somente realizam o que é proposto pela Accor Hotels. Nesse sentido, é importante destacar que esses meios de hospedagem pertencem a uma Rede hoteleira e ficam limitados sem poder contemplar outras ações que não são propostas a eles. Certamente nada impediria que os hotéis se engajassem com outras empresas do setor turístico e realizassem algo em prol da comunidade local como: Campanhas de prevenção de doenças, promoção de projetos sociais e proteção à comunidade local, situação já encontrada no Ibis Londrina.

6.3 DIFICULDADES ENCONTRADAS NA IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA

De acordo com os dados das entrevistas nenhum dos meios de hospedagem passaram por dificuldades em incorporar o Programa. Na visão de ambas entrevistadas, os treinamentos da Accor Hotels foram eficientes para que a incorporação acontecesse de forma tranquila.

6.4 BENEFÍCIOS

Os benefícios após a incorporação do Programa foram múltiplos e os principais destacados foram: Do ponto de vista financeiro, é possível citar a redução de custos e o consequente retorno econômico, como foi citado no Ibis Budget Curitiba. Além da preservação do meio ambiente através da redução do uso dos recursos naturais e da correta destinação do lixo que foram citados nos dois empreendimentos. No ponto de vista motivacional, os benefícios estão relacionados à motivação dos colaboradores por meio do plantio de árvores e dos hóspedes através do estímulo do reuso da toalha e da redução no uso dos recursos que foram citados nos dois empreendimentos, atrelado a isso os benefícios mercadológicos no qual os hóspedes procuram meios de hospedagem com maior consciência ambiental. Outro benefício destacado foi o posicionamento positivo no mercado diante seus fornecedores e parceiros, citados nos dois empreendimentos.

Diante disso pode-se relacionar os dados do parágrafo anterior novamente à teoria, pois Gonçalves (2004), Viera (2004), Sloan, Legrand e Chen *apud* Menezes (2015) ressaltam em seus trabalhos que, além de qualidade nos serviços, os hóspedes também estão buscando meios de hospedagem comprometidos com o meio ambiente. Estes autores ressaltam ainda que muitos meios de hospedagem têm investido na gestão ambiental como forma de diminuir custos e aumentar a vantagem competitiva do empreendimento no mercado.

Diante desse contexto é importante destacar que os gestores do Programa devem estar cientes de que os benefícios financeiros, motivacionais e mercadológicos são apenas uma consequência, pois o principal objetivo da implantação do SGA deve ser a de reduzir os impactos na natureza e motivar as pessoas a preservar o meio ambiente.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse trabalho foi estudada a sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem, focando na aplicação de programas de gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros e trazendo uma abordagem diferenciada em estudar casos empíricos.

Diante dessa temática foi averiguado que os hotéis Ibis Londrina e Ibis Budget Curitiba incorporaram seus sistemas de gestão ambiental por meio de treinamentos destinados aos seus colaboradores. É de fácil observação o quão é importante a implantação de um sistema de gestão ambiental em meios de hospedagem, pois o mesmo traz múltiplos benefícios. Seria muito importante que todos os meios de hospedagem aderissem de acordo com seus moldes e com um correto planejamento um sistema como o aqui estudado. Uma das formas para que isso possivelmente venha a acontecer é uma parceria entre a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) e o governo federal afim de dar incentivo e suporte aos meios de hospedagem.

O estudo ora apresentado expôs algumas limitações metodológicas; a pesquisa foi direcionada à apenas dois meios de hospedagem da Accor Hotels, um número muito reduzido se comparado ao número total de empreendimentos da Rede, portanto apesar das singularidades entre os dois meios de hospedagem aqui estudados, este trabalho não é passível de generalização, pois Accor Hotels é muito ampla e provavelmente devem existir meios de hospedagem que aplicam mais ou menos ações do Planet 21 em prática.

O pesquisador não enfrentou muitas dificuldades para a elaboração do estudo. Foram encontrados alguns empasses ao analisar os dados, pois como foi exposto, os meios de hospedagem não realizam todas as ações previstas no Programa. De qualquer forma, o trabalho trouxe uma abordagem diferenciada e possibilitou a verificação de um novo problema de pesquisa no qual pode ser estudado o motivo de não serem aplicados alguns pilares e iniciativas nos meios de hospedagem aqui estudados, podendo assim servir como aporte para outros trabalhos científicos. Para futuros estudos, sugere-se que este trabalho seja ampliado e aplicado à todos os empreendimentos Ibis do Paraná ou do Brasil.

REFERÊNCIAS

ACCOR HOTELS. **Dados gerais**, 2015a. Disponível em: <<http://www.accor.com/en/sustainable-development.html>>. Acesso em: 17 de Agosto de 2015.

ACCOR HOTELS. **Dados gerais**, 2015b. Disponível em: <http://www.accorhotels-group.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Finance/Documentation/2014/UK/accor_br_en_2014.pdf> Acesso em: 01 de Setembro de 2015.

ACCOR HOTELS. Disponível em: <<http://www.accorhotels.com/pt-br/brands/index.shtml>> Acesso em 23 de Fevereiro de 2016.

ACCOR HOTELS MEMORIA.

Disponível em: <<http://www.accorhotelsmemoria.com.br>> Acesso em: 05 de Novembro de 2015.

ACCOR HEPA. Disponível em

<http://www.accorheppa.com/novoheppa/ed19/interna.php?id_noticia=295> Acesso em: 15 de Outubro de 2015.

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental**. São Paulo: Papyrus, 2003.

AZEVEDO, Carlos Eduardo Franco; OLIVEIRA, Leonel Gois Lima; ABDALLA, Marcio Moutinho; GONZALEZ, Rafael Kuramoto. A estratégia de triangulação: objetivos, possibilidades, limitações e Proximidades com o Pragmatismo. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 4, 2013, Brasília-DF. **Anais do 4º encontro de ensino e pesquisa em administração e contabilidade**, 2013. P. 1-16.

AZEVEDO, Julia; IRIVING, Marta de Azevedo. **Turismo: o desafio da sustentabilidade**. São Paulo: Futura, 2002.

BARBIERI, Jose Carlos. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva.2007.

BARBOSA, Ricardo Joaquim. **Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos**. In: III SEGeT – simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 3.versão, 2006. Rio de Janeiro-RJ.12 p.

BELLEN, Hans Michael van. **Indicadores de sustentabilidade**: uma análise comparativa. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO. **Ministério lança guia sobre sustentabilidade**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/6323-turismo-lan%C3%A7a-guia-sobre-sustentabilidade.html>. Acesso em: 27 de junho de 2016.

BRASILTURIS. **Accor adquire hotéis do Grupo Posadas no Brasil, Chile e Argentina. 2012**. Disponível em: <http://novo.brasilturis.com.br/accor-adquire-hoteis-do-grupo-posadas-no-brasil/>. Acesso em: 24 de Fevereiro de 2016.

CARNEIRO, Katia S;FARIA,Doris Santos de.**Sustentabilidade ecológica no turismo**. Brasília, DF: UNB, 2001.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima; WADA, Elizabeth Kyoko. Os desafios da hotelaria.**GV Executivo**, São Paulo, 54-57, v.5, n.1, 2006.

CAON, Mauro. **Gestão estratégica de serviços de hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul, RS: Educs, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva. 2006.

CENTENO, Claudia Rodrigues. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. 2004. p. 97.Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Turismo Ênfase em Hotelaria. Centro Universitário Metodista IPA. Porto Alegre-RS.

DAHL, Robert A; LINDBLOM, Charles E. **Política, economia e bem estar social**. Rio de Janeiro: Lidador, 2010.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa em turismo**: planejamento, métodos e técnicas. São. Paulo: Futura, 2007.

DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

GONÇALVES, Luís Claudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. 1 ed. São Paulo: Aleph. 2004.

HICKORY TRAVEL. Disponível em: <<http://www.hickorytravel.com/hotel/accor>> Acesso em: 22 de Fevereiro de 2016.

LUBCZYK, Darieli da Silva Gryczak. **Sustentabilidade ambiental e estratégica na hotelaria**: Um estudo de caso da Roteiros de Charme. 2013. p.117. Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Turismo. Universidade Estadual do Centro Oeste. Irati-PR.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisa; elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2012.

MACEDO, Maria Auxiliadora de Abreu. **Identificação e análise de elementos da gestão ambiental em empreendimentos ecoturísticos hoteleiros**. 2003. p. 244. Tese em Mestrado. Mestrado Profissional Em Gerenciamento e Tecnologias Ambientais no Processo Produtivo. Universidade Federal da Bahia. Salvador-BH.

MKG HOSPITALITY. Disponível em: <http://hospitalityon.com/en/news/2013/04/04/exclusive-mkg-hospitality-world-ranking-2013-of-hotel-groups-and-brands/>. Acesso em: 18 de Novembro de 2015.

MENEZES, Vanessa de Oliveira. **Inovação para sustentabilidade ambiental e estratégia competitiva em redes hoteleiras globais**: Elaboração de um modelo conceitual de elaboração. 2015. 218 f. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Positivo, Curitiba, 2015.

MENEZES, Vanessa de Oliveira. **Meios de Hospedagem**. 2016. 62 f. Apostila (Curso de Turismo). Universidade Estadual do Centro Oeste, Irati, 2016.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, 2.sem, 1996.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria**: planejamento e gestão. 2 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2006.

PASCZUK, Pedro Adriano. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. 2008. p.85. Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Turismo. Universidade Estadual do Centro Oeste. Irati-PR.

RICCI, Renato. **Hotel: gestão competitiva no século XXI; ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas à hotelaria**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SANTOS, Cleide Barbara. **Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos**. In: III SEGeT – simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 3º versão, 2006. Rio de Janeiro-RJ. 12 p.

SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

SIGNIFICADOS. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/layout/>> Acesso em: 22 de Fevereiro de 2016.

SOCIAL AMBIENTAL. Disponível em: <<https://www.socioambiental.org/pt-br/cop-2>> Acesso em: 22 de Fevereiro de 2016.

SOUZA, Maria Tereza Saraiva; BARBOSA, Ricardo Joaquim. **Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos**. In: III SEGeT – simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 3º versão, 2006. Rio de Janeiro-RJ. 12 p.

TINOCO, Joao Eduardo Prudêncio; KRAEMER, Elisabeth P. **Contabilidade e gestão ambiental**. São Paulo: Atlas, 2004.

TRIPADVISOR. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/LocationPhotoDirectLink-g303451-d7208095-i136834599-Ibis_Londrina_Hotel-Londrina_State_of_Parana.html> Acesso em: 23 de fevereiro de 2016.

VIEIRA, Elenara de Vieira. **Qualidade em serviços hoteleiros**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2004.

VIDA DE VIAJANTE. Disponível em: <<http://vidadeviajete.com/ibis-budget-curitiba/>> Acesso em: 23 de Fevereiro de 2016.

APÊNDICES

APENDICE A - PROTOCOLO DE ENTREVISTA APLICADO AO RESPONSÁVEL PELAS QUESTÕES AMBIENTAIS DOS HOTEIS IBIS LONDRINA E IBIS BUDGET CURITIBA.

1. O (a) Senhor (a) conhece o Programa de Gestão Ambiental Planet 21 desenvolvido pela AccorHotels e seus sete pilares?
2. O Programa Planet 21 é obrigatório a todos os hotéis da Accor Hotels?
3. O hotel possui alguma iniciativa relacionada ao Programa?
4. Caso tenha, como o hotel incorporou o Programa de Gestão Ambiental Planet 21?
5. O empreendimento aplica os sete pilares destacados pelo Programa?
6. Caso aplique, quais deles?
7. Qual foi a dificuldade que o empreendimento encontrou na incorporação do Programa?
8. O Programa tem trazido algum tipo de benefício ao empreendimento?
 - 8.1) Financeiros:
 - 8.2) Motivacionais:
 - 8.3) Mercadológicos:
9. Qual a participação dos colaboradores na implantação e operacionalização do Programa Planet 21?
10. O hóspede é envolvido de alguma maneira no Programa?
11. Caso esteja, de que forma se dá esse envolvimento?
12. Como o Programa é divulgado? Como?
 - 12.1 Para o hóspede:
 - 12.2 Para a comunidade:
 - 12.3 Para o mercado turístico:

APENDICE B – PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA NOS HOTEIS IBIS LONDRINA E IBIS BUDGET CURITIBA.

1. Observar se os empreendimentos estão realmente colocando em prática o Programa Planet 21 dentro dos seus 7 pilares estipulados do Programa.
2. Observar se os colaboradores estão inseridos no Programa Planet 21.
3. Observar se os meios de hospedagem divulgam o Programa Planet 21 aos hóspedes.
4. Observar se os hóspedes participam do Programa Planet 21 de alguma forma.