



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

# Sustentabilidade Ambiental na Indústria Hoteleira

Perspetiva do Cliente e Gestor

Bárbara de Oliveira Santos Ramalheira Patrício

Católica Porto Business School

Março 2020



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

# Sustentabilidade Ambiental na Indústria Hoteleira

## Perspetiva do Cliente e Gestor

Trabalho Final na modalidade de Dissertação

apresentado à Universidade Católica Portuguesa

para obtenção do grau de mestre em Gestão de Serviços

por

**Bárbara de Oliveira Santos Ramalheira Patrício**

Orientador: Professor Doutor Jorge Julião

Coorientador: Professor Doutor Marcelo Gaspar

Católica Porto Business School

Março 2020



# Agradecimentos

A realização desta dissertação recebeu variadas contribuições sem as quais não a teriam tornado possível.

Ao professor Jorge Julião pela disponibilidade e orientação, corrigindo e solucionando as dúvidas que surgiram ao longo de todo o percurso e, a todos os docentes da Católica Porto que comigo se cruzaram e me auxiliaram durante esta jornada académica.

Aos meus pais que sempre me guiaram no caminho da educação, respeito e justiça, e pelas oportunidades que me proporcionaram ao longo do meu crescimento pessoal e académico.

Ao meu irmão que ao longo deste percurso me demonstrou que a vida profissional é bem mais complexa e que por isso deveria desfrutar.

Às minhas colegas e amigas Irina e Mafalda por terem sido um grande pilar em todas as etapas e por sempre acreditarem que seria capaz, a elas desejo os maiores sucessos tanto profissionais como pessoais.

Ao Luís, meu melhor amigo e companheiro em muitos momentos.





# Resumo

O presente trabalho tem como âmbito identificar e descrever comportamentos, atitudes e ações no contexto da hotelaria enquanto medidas cooperativas para a sustentabilidade ambiental, retirando-se perspectivas do lado do cliente e do lado do gestor. A sustentabilidade é um tema que tem ganhado uma relevância cada vez maior a nível nacional e mundial, a crescente preocupação com o estado do planeta proporciona uma reflexão maior sobre as ações humanas no quotidiano que, neste sentido, devem minimizar os impactos por meio de produtos, serviços, procedimentos e técnicas relacionadas com um desenvolvimento ambiental mais sustentável.

Através da revisão de literatura foi possível identificar e caracterizar elementos importantes para formulação da questão de investigação, servindo como meio conceptual dos conceitos abordados ao longo desta dissertação e dando significado às questões abordadas.

De forma a responder às questões de investigação, este estudo explorou por intermédio de questionários a opinião de 320 indivíduos sobre a sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira. Simultaneamente investigou através de entrevistas ao corpo de administração de 2 hotéis, 2 grupos hoteleiros e 1 alojamento local as motivações e dificuldades para adotar medidas sustentáveis nas suas unidades.

Com efeito, os resultados permitiram concluir que a sustentabilidade ambiental tem vindo a ganhar uma importância maior na vida dos inquiridos e acarreta também uma importância considerável para indústria hoteleira, não obstante entendeu-se que os inquiridos ainda consideram outras comodidades mais importantes na seleção de um hotel ou alojamento local em relação às medidas ambientais sustentáveis praticadas pela unidade, ao mesmo tempo,

chega-se à conclusão que a gestão hoteleira tem atuado sobre a proteção ambiental dos seus estabelecimentos, mas que o modo como implementam medidas varia de acordo com as estratégias de mercado que estabelecem.

Palavras-chave: desenvolvimento sustentável, sustentabilidade; hotelaria sustentável; práticas ambientais sustentáveis; preocupação ambiental; práticas de hotelaria sustentáveis, importância da sustentabilidade ambiental.



# Abstract

The present work aims to identify and describe behaviors, attitudes and actions in the context of hospitality as cooperative measures for environmental sustainability in order to get perspectives from the client side and the manager side. Sustainability is a topic that has gained increasing relevance at national and global level, the growing concern with the state of the planet provides a greater reflection on human actions in daily life, which, in this sense, should minimize impacts through products , services, procedures and techniques related to more sustainable environmental development.

Through the literature review, it was possible to identify and characterize important elements that helps formulating the research question, serving as a conceptual means of the concepts covered throughout this dissertation and giving meaning to the issues addressed.

In order to answer the research questions, this study explored, through questionnaires, the opinion of 320 individuals about the environmental sustainability in the hotel industry. At the same time, through interviews with the board of directors of 2 hotels, 2 hotel groups and 1 local accommodation, it was investigated the motivations and difficulties about adopting sustainable measures in their units.

In fact, the results allowed to conclude that environmental sustainability has been gaining a greater importance in the life of the respondents and also entails considerable importance for the hotel industry, although it was understood that the respondents still consider more important other facilities while selecting a hotel or local accommodation in relation to the sustainable environmental measures practiced by the unit, at the same time, it is concluded that the hotel management has been acted on the environmental protection of its

establishments, but the way they implement measures varies according to the strategies that they establish.

Keywords: sustainable development, sustainability; sustainable hospitality; sustainable environmental practices; environmental concern; sustainable hospitality practices, importance of environmental sustainability

# Índice

Agradecimentos .....	iii
Resumo.....	vi
Abstract .....	ix
Índice .....	xi
Índice de Figuras.....	xiv
Índice de Tabelas .....	xvi
Índice de Gráficos .....	xvii
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	xix
1. Introdução.....	20
1.1. Enquadramento .....	20
1.2. Motivação.....	22
1.3. Objetivos .....	23
1.4. Metodologia.....	25
1.5. Estrutura da Dissertação.....	26
2. Revisão de Literatura .....	28

2.1.	Conceito de Sustentabilidade.....	28
2.2.	História, Importância e Motivação: importância da sustentabilidade na sociedade.....	31
2.3.	O caminho para a Sustentabilidade .....	34
2.4.	A indústria Hoteleira e a Sustentabilidade .....	37
2.4.1.	Problemas e Entraves à Adoção de práticas sustentáveis .....	39
2.4.2.	Adesão dos hóspedes e exemplos de práticas.....	40
2.5.	Sumário do Capítulo .....	43
3.	Metodologia.....	45
3.1.	Introdução.....	45
3.2.	Justificação da Metodologia Seleccionada .....	45
3.3.	Metodologia de Investigação .....	46
3.4.	Estratégia de Investigação .....	48
4.	Apresentação e Análise de Resultados.....	52
4.1.	Questionários .....	52
4.1.1.	Amostra.....	52
4.1.2.	Análise Descritiva.....	54
4.1.3.	Teste de correlação de Spearman .....	63
4.2.	Entrevistas .....	70

4.2.1. Amostra.....	70
4.2.2. Análise NVivo.....	71
5. Discussão e Conclusão.....	82
5.1. Discussão.....	82
5.2. Conclusão à Luz da Revisão de Literatura.....	85
5.3. Limitações do Estudo.....	88
5.4. Sugestões para Investigações Futuras.....	90
Referências.....	91
Apêndices.....	97

# Índice de Figuras

Figura 1 – Definição do conceito de sustentabilidade.....	29
Figura 2 – Síntese das propriedades da sustentabilidade.....	30
Figura 3 – Conferências Internacionais realizadas sobre o âmbito da sustentabilidade.....	32
Figura 4 – Mindmap Nós.....	72
Figura 5- Palavras mais utilizadas durante as entrevistas.....	72
Figura 6 – Palavra-chave “fácil” .....	73
Figura 7 – Palavra-chave “difícil” .....	74
Figura 8 – Palavra-chave “desafio” .....	75
Figura 9 – Palavra-chave “custos” .....	76
Figura 10 – Palavra-chave “Formações” .....	76
Figura 11 – Palavra-chave “Opções” .....	76
Figura 12 – Palavra-chave “cliente” .....	77



# Índice de Tabelas

Tabela 1 - Respostas válidas e média da amostra obtida. ....	52
Tabela 2 – Resultados Idade, Habilitações literárias e Localização da amostra. .....	53
Tabela 3 - Correlação de Spearman entre H0 e H1. ....	65
Tabela 4 – Correlação de Spearman entre H0 e H2.....	66
Tabela 5 – Correlação de Spearman entre H0 e H3.....	66
Tabela 6 – Correlação Spearman entre H0 e H4.....	67
Tabela 7- Correlação de Spearman entre H0 e H5 .....	67
Tabela 8- Características consideradas “Muito Importante” .....	78
Tabela 9 – Características consideradas “Importantes” .....	79
Tabela 10 – Características consideradas “Nem pouco nem muito Importante” .....	80
Tabela 11 – Características consideradas “Pouco Importantes” .....	80

# Índice de Gráficos

Gráfico 1- Importância da sustentabilidade ambiental para o indivíduo. ....	54
Gráfico 2 – Adoção de comportamentos identificados com práticas ambientais sustentáveis pelos indivíduos.....	54
Gráfico 3 – Importância da hotelaria na sustentabilidade .....	55
Gráfico 4- Prática de medias ambientais sustentáveis pelo hotel ou AL influência decisão do individuo .....	56
Gráfico 5 – Importância atribuída a fatores na seleção/reserva de um hotel/Al em Número.....	56
Gráfico 6 – Indivíduos que já estiveram instalados em hotéis que efetuem medidas ambientais sustentáveis .....	58
Gráfico 7- Indivíduos dispostos a pagar mais uma fração do preço da estadia para contribuir para o desenvolvimento de ações sustentáveis pelos hotéis e AL .....	59
Gráfico 8- Percentagem que os inquiridos estão dispostos a contribuir.....	59
Gráfico 9- Probabilidade participar numa ação sustentável durante uma estadia num hotel/AL.....	60
Gráfico 10- Grau de Importância de medidas ambientais sustentáveis adotadas por hotéis e AL em número.....	61

Gráfico 11- Grau de importância de medidas ambientais sustentáveis adotadas pelos hóspedes em número.....	62
Gráfico 12- Medidas ambientais sustentáveis que os inquiridos estariam dispostos a adotar durante uma estadia .....	63

# Lista de Abreviaturas e Siglas

AL - Alojamento Local

AHP – Associação da Hotelaria de Portugal

IHG – Intercontinental Hotel *Group*

ONG – Organização Não Governamental

UE - União Europeia

# 1. Introdução

## 1.1. Enquadramento

A sustentabilidade ambiental relata uma temática que ganhou especial ênfase em 1972 na Primeira Conferência Mundial sobre o Homem e o Meio Ambiente das Nações Unidas que teve lugar em Estocolmo. Gradualmente o tema ganhou uma voz cada mais ativa junto de organizações como a ONU ou a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (*National Geographic* 2018) e é, hoje em dia, um assunto ao qual é concedida elevada seriedade, sendo considerado um modo de estar e uma maneira de configurar a vida humana, estabelecendo a adoção novos paradigmas com vista a um consumo sustentável que pressupõe a mudança de comportamentos, desenvolvimento de novos produtos, serviços e alteração de técnicas e procedimentos.

A temática da sustentabilidade desencadeou um sentido de responsabilidade que permitiu muitas empresas e organizações desenvolver ações pautadas pela sustentabilidade ambiental com vista ao enriquecimento da vantagem competitiva das empresas em relação aos seus concorrentes e, simultaneamente, ser uma fonte de credibilidade e creditação das organizações.

Consequentemente, muito tem vindo a ser escrito sobre este tópico, e não sendo um assunto propriamente recente, tem-se assistido nos últimos 10 anos a uma maior incidência sobre o mesmo reforçando a premissa de que é urgente atuar.

Com efeito o tema estende-se a várias áreas e a hotelaria tem sido uma indústria que tem reunido esforços para diminuir a pegada ecológica deixada no planeta, demonstrando um papel ativo de responsabilidade social. Para além

disso, o contributo de tornar o planeta mais verde favorece as instituições economizando custos e adquirindo vantagem competitiva.

## 1.2. Motivação

A possibilidade de escrever uma dissertação cujo tema incidisse sobre a sustentabilidade ambiental foi algo que desde logo suscitou o meu interesse dado a atualidade do tema e a preocupação crescente com o meio ambiente a nível mundial. Segundo o *National Geographic* (2018), Portugal foi um dos países que subiu de posição no Índice para o desenvolvimento humano ocupando o 41º lugar numa lista de 58 países, apresentando-se em 17º lugar no que diz respeito a políticas ambientais. Composta por 5 *P's* (pessoas, planeta, prosperidade, paz e parcerias), a Agenda 2030 de desenvolvimento sustentável entrou em vigor em 2016 e Portugal é um dos países participantes onde prometeu diminuir as emissões de CO<sub>2</sub>; aumentar o peso das energias renováveis; ter 100% das massas de água com resultado de “boa” ou “superior” e reduzir a apenas 2 dias por ano o índice qualidade do ar como “fraco” ou “mau”, para além destas medidas a temática do turismo sustentável obteve também metas de cooperação com o fim de fazer Portugal um país mais sustentável a nível turístico.

Adicionalmente, a hotelaria é uma indústria que no caso do Porto tem vindo a sofrer um crescimento exponencial tendo obtido, segundo a *Plubituris* (2019), no ano de 2018 um registo de 7.8 milhões de dormidas (+5% em relação a 2017) e 4.3 milhões de hóspedes, +4,63% em relação ao ano anterior. Simultaneamente, segundo a AHP (2019), a cidade do Porto registou uma taxa de ocupação de 90% pela primeira vez ultrapassando a capital Lisboa e o Algarve.

## 1.3. Objetivos

Neste contexto de atualidade em que o trabalho se insere, a questão de investigação subjacente centra-se em realizar um estudo descritivo sobre comportamentos, atitudes e opiniões do consumidor e o de um gestor/administrador em relação à sustentabilidade ambiental na hotelaria. Com efeito, delinearam-se os seguintes objetivos:

1. Classificar a importância que atribuem à sustentabilidade ambiental no geral;
2. Compreender a adoção de comportamentos que se identifiquem com práticas ambientais sustentáveis no seu dia-a-dia;
3. Perceber se consideram que a hotelaria tem um papel de responsabilidade na sustentabilidade ambiental;
4. Saber se as práticas de sustentabilidade ambiental realizadas por uma unidade influencia a sua decisão de escolha numa pesquisa/reserva de hotéis/AL;
5. Identificar a disposição para contribuir monetariamente para ações de *green marketing* realizadas por um hotel ou AL;
6. Identificar a probabilidade de participação de uma ação sustentável realizada por um hotel/AL.

Ao mesmo tempo através do programa estatístico SPSS procurou-se saber se a importância que os indivíduos atribuem à sustentabilidade ambiental se correlaciona os objetivos 2, 3, 4, 5, 6 e a importância dada a algumas categorias de um hotel/AL.

No que diz respeito à visão da gestão hoteleira, delinearam-se os seguintes objetivos:

- Classificar o grau de importância da sustentabilidade ambiental para as unidades hoteleiras;
- Caracterizar a motivação pela sustentabilidade ambiental;
- Identificar barreiras (desafios e dificuldades) no caminho para a sustentabilidade;
- Identificar áreas da sustentabilidade ambiental onde os desafios são maiores ou menores.

Estes objetivos foram respondidos por intermédio de entrevistas estruturadas.

## 1.4. Metodologia

No que concerne à metodologia selecionada importa referir que este é um estudo descritivo e que se recorreu à elaboração de questionários *online* e entrevistas presenciais e via e-mail. A seleção dos inquéritos passou pela sua facilidade e por permitirem obter um maior número de respostas, o que resulta numa amostra maior. As entrevistas foram estruturadas de forma a responderem às questões de investigação subjacentes.

Para análise de resultados foram utilizados três programas diferentes: o *Microsoft Excel* que permitiu fazer uma análise gráfica e descritiva de todas as perguntas realizadas, o SPSS que sendo um programa estatístico permitiu correlacionar as hipóteses desenhadas através do testes de correlação de *Spearman* e por fim o programa NVivo que demonstrou ser uma excelente ferramenta de análise de dados qualitativos, auxiliando a retirar o “sumo” principal das entrevistas realizadas.

## 1.5. Estrutura da Dissertação

Esta dissertação é constituída por um referencial teórico que envolve o tema da sustentabilidade ambiental: o conceito, o aparecimento do tema, o caminho para o seu alcance, a relação com a indústria hoteleira, os entraves e dificuldades da adoção de práticas sustentáveis na hotelaria e exemplos de unidades que adotaram comportamentos sustentáveis. Segue depois o capítulo da metodologia em que se apresenta a justificação da metodologia selecionada, referências teóricas sobre a investigação qualitativa apresentada, estratégia de investigação onde estão presentes as questões de investigação e as hipóteses realizadas. Posteriormente, procedeu-se à análise dos resultados provenientes dos questionários, primeiramente foi utilizado o Excel que permitiu fazer uma análise descritiva dos dados obtidos, seguidamente foi realizado o teste de correlação de *Spearman* através do programa estatístico SPSS de forma a avaliar as correlações entre as hipóteses definidas. Por fim, através do software NVivo explorou-se a relevância das respostas dadas pelos participantes nas entrevistas, resultando uma conjuntura de dados pertinentes que respondem às questões de investigação delineadas.

No final encontram-se as conclusões principais tiradas do estudo bem como as suas limitações e sugestões futuras.



## 2. Revisão de Literatura

### 2.1. Conceito de Sustentabilidade

Segundo o dicionário online Priberam 2019, o conceito de sustentabilidade pode ser definido como o modelo de sistema que tem condições para se manter ou conservar. A palavra surge do termo latim *Sustinere* que significa “aguentar, apoiar, suportar” e de *Sub* – “abaixo” mais *Tenere* – “segurar” / “agarrar”.

Considera-se que a sustentabilidade é algo que pode e deve ser mantido para sempre, sem nunca se esgotar (Mikhailova, 2004). Feil e Schreiber (2017) pensam que relativamente ao termo existe uma aceitação geral quanto à busca do equilíbrio entre as necessidades humanas e o meio ambiente, e que o mesmo representa algo de bom e positivo; ocorrem com vista à realização do bem-estar humano a longo prazo por meio da gestão do sistema ambiental. Morais et. Al (2014) definem que o termo sustentabilidade no âmbito científico e organizacional têm definições diferentes, no primeiro, entende-se sustentabilidade como uma área de conexão entre a humanidade e natureza e a conservação de um equilíbrio dinâmico, que permitisse a existência do maior número de espécies possíveis; nas organizações é algo mais complexo, dado que representa um conjunto de atributos sociais, económicos e ambientais que devem ser internalizados, para que se possa dizer que certa empresa é sustentável.

Salas-Zapata et. Al (2017) demonstram que existe falta de clareza relativamente ao tema, afirmando que é imperativo definir a que âmbito se aplica a sustentabilidade, para se poder definir com precisão, e que muitas vezes, por esta falta de clareza se confundem temáticas. Por exemplo: a sustentabilidade é muitas vezes associada como similar a desenvolvimento sustentável, contudo, a

sustentabilidade pressupõe um crescimento insustentável da perspectiva económica, explicando que este é o raciocínio por detrás do contraste entre sustentabilidade fraca e forte. A fraca é baseada na ideia de que o capital natural pode ser substituído pelo capital tecnológico ou fabril, enquanto que a forte pressupõe que essa substituição é impossível, uma vez que o crescimento económico vai contra os limites da natureza. Os autores demonstram que 59,9% dos *papers* existentes empregam os termos sustentabilidade e desenvolvimento sustentável de forma intercambiável, o que mais tarde se reflete na confusão junto de professores, estudantes ou investigadores, por conseguinte refutam que deve existir uma análise dos diversos significados do conceito, pressupondo que existem 4 significados possíveis demonstrados na seguinte tabela.

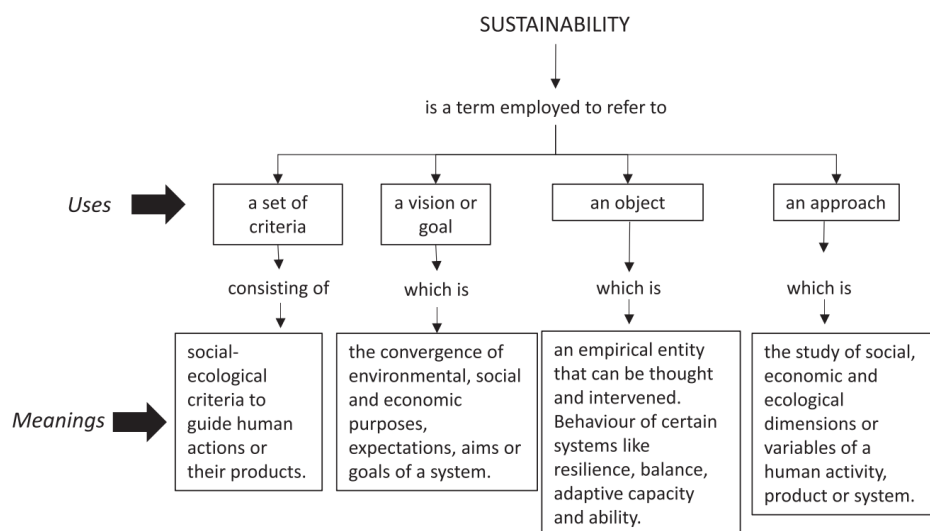


Figura 1 – Definição do conceito de sustentabilidade.

Fonte: Salas-Zapata et AL, 2017

Feil e Schreiber (2017) também afirmam que existem analogias relativamente à sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável, sendo que ambas são vistas como uma relação de sistema único entre os comportamentos humanos e os impactos ambientais, com dois objetivos principais: satisfazer a necessidades humanas e a proteção e manutenção do ambiente. (figura 1).

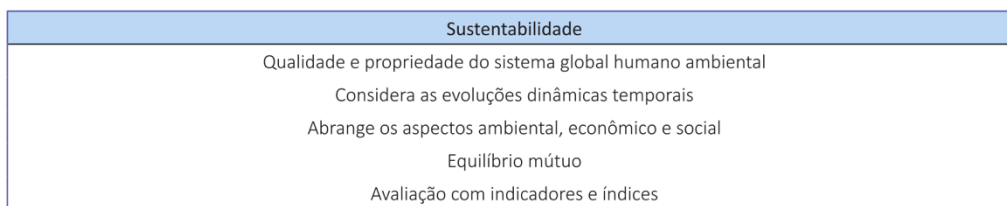


Figura 2 – Síntese das propriedades da sustentabilidade

Fonte: Feil e Schreiber , 2017

Não obstante, os mesmos autores confirmam que a sustentabilidade representa o objetivo final que é atingido através de padrões científicos que medem e acompanham os resultados obtidos por intermédio do desenvolvimento sustentável. Hopwood et. Al (2005) explicam que o termo de desenvolvimento de forma histórica acarreta a noção de crescimento e para que isso aconteça é necessário o uso intensivo de recursos.

Na mesma visão de que não é plausível confundir os dois conceitos, vários autores (Elkington, 1998; Harris et al., 2001; Norman e McDonald, 2004; Colbert e Kurucz, 2007) chegam à conclusão de que a sustentabilidade tem que ser contextualizada consoante a dimensão em que se insere, construindo uma ideia baseada na *triple bottom line*, adicionando a dimensão económica, social ou ambiental, que permitem medir o desempenho de uma empresa de uma perspectiva sustentável a longo prazo. Segundo Valdes-Vasquez et. Al. (2013), a dimensão económica diz respeito a questões de natureza financeira, com incidência nos seus recursos e viabilidade, a dimensão social interfere com aspetos de igualdade ou comportamento moral, por fim a dimensão social, sim, refere-se às questões ambientais como a sustentabilidade dos produtos e serviços. De forma sintética, o desenvolvimento sustentável envolve a dimensão ambiental e implica que, um processo ou uma atividade é realizada de forma a garantir que irá funcionar a longo prazo, pretendendo melhorar a qualidade de vida e bem-estar da sociedade, aliando também as dimensões económica, social e ambiental. Porém, a sustentabilidade é um tema bastante mais complexo,

utilizado em várias áreas onde pode assumir diferentes significâncias, como a sustentabilidade económica, ou equalização de condições de vida.

Importa referir que, neste relatório a abordagem utilizada para o termo de sustentabilidade será como a primeira referida no na figura 2: conjunto de critérios que permitem guiar as atividades/ações humanas e os seus produtos.

## 2.2. História, Importância e Motivação: importância da sustentabilidade na sociedade

A sustentabilidade é uma temática altamente debatida nos últimos anos pela sociedade em geral, devido à crescente preocupação com o meio ambiente, e os impactos do comportamento humano no mesmo. Apesar disso, é um tema que apenas suscitou interesse a partir da década de 60, que ficou representada pelo marco da emergência de questões e manifestações relativas ao meio ambiente a nível mundial.

O ponto de partida inicial da sustentabilidade ambiental foi assinalado, segundo Piga e Mansano (2015), pela criação de sociedades protetoras da natureza como a *Audubon Society* ou o *Sierra Club* nascidas nos Estado Unidos da América, apresentando-se como as primeiras Organizações Não Governamentais (ONGs) para proteção do meio ambiente onde, com efeito, iniciaram trabalhos nesta área. Estas organizações permitiram que a criação de parques nacionais e a reservas de fauna e flora fossem construídas nos principais países de organizações capitalistas.

Para Bergquist et. Al (2019) a consciência ambiental surgiu aquando da 1ª revolução industrial, onde várias empresas e trabalhadores pensaram sobre o quanto as empresas podem ter um impacto destrutivo de longo alcance no meio

ambiente, alegando que o desalinhamento entre interesses públicos e privados causava danos indesejados que necessitavam regulamentação governamental.

Em 1962, *Rachel Carson* publicou o livro “Primavera Silenciosa” que foi visto como uma denúncia dos problemas ambientais existentes causados pelo Homem, sendo na década seguinte muitos livros publicados à luz desta realidade. Estas publicações deram força ao início de um ciclo de eventos que tinham como objetivo discutir a problemática ambiental a nível mundial, seguindo-se a figura 3 que demonstra os vários eventos ocorridos após coincidência ou não, as polémicas publicações de autores como foi o caso de *Rachel Carson*.

<i>Denominação</i>	<b>Clube de Roma</b>	<b>Conferência de Estocolmo</b>	<b>Rio 92</b>	<b>Rio + 10</b>	<b>Rio + 20</b>
<i>País</i>	Itália	Suécia	Brasil	África do Sul	Brasil
<i>Ano</i>	1968	1972	1992	2002	2012

Figura 3 – Conferências Internacionais realizadas sobre o âmbito da sustentabilidade

Fonte: Piga e Mansano (2015)

A primeira conferência (Clube de Roma 1968) deu o impulso principal para as seguintes terem matéria científica suficiente para apontar os contrastes do capitalismo, não obstante, na conferência foi complicado medir com precisão os impactos ambientais futuro do avanço capitalista, ainda assim, foi possível alertar o mundo sobre a insustentabilidade do rápido crescimento económico.

A conferência de Estocolmo foi considerada uma referência do ambientalismo global, ajudando a fortalecer grupos ambientalistas e expandir o seu papel político, bem como promover o desenvolvimento de políticas ambientais nacionais e contribuir para o reconhecimento das importantes organizações ambientais.

A conferência RIO92 foi considerada a maior realizada no âmbito da ONU (Organização das Nações Unidas), assinalando quais os países que detêm as

maiores reservas de biosfera e reforçar a necessidade de defesa do património natural, dando-se especial ênfase à estabilização das emissões de dióxido de carbono. O resultado desta conferência ficou representado pelo plano de ação chamado de “Agenda 21” definida por 4 secções e 40 capítulos que delinearão uma série de objetivos a serem alcançados, com o propósito de aumentar a qualidade de vida e ponderar os problemas sociais, como a pobreza e o subdesenvolvimento com menos degradação ambiental. Desta conferência surgiram críticas feitas por ambientalistas radicais que esperavam da conferência aspetos mais profundos, que fossem capazes de realizar transformações decisivas nos padrões de consumo da sociedade e alternativas às matrizes energéticas praticadas.

A última conferência realizada em prol do meio ambiente foi a RIO+10 em 2012 na África do Sul, pela primeira vez foram mencionados os problemas associados à globalização uma vez que os benefícios e custos não estão igualmente distribuídos e uma série de outros problemas que indiretamente estão conectados com o problema de escassez de recursos naturais e degradações diversas do meio ambiente.

Segundo as mesmas autoras, esperava-se que até 2020 os produtos químicos fossem utilizados e produzidos de maneira a diminuir os prejuízos à saúde e poluição do ar (englobando os gases do efeito de estufa), bem como a redução da perda de biodiversidade até 2010, a reversão da tendência de degradação de recursos naturais e ainda a o estabelecimento de áreas marinhas protegidas até 2012. De referir, que muitos destes objetivos não foram concretizados.

Deste relatório ressalta-se a importância destes eventos que contribuíram fortemente para a promoção da sustentabilidade ambiental no mundo, que permitiram impor objetivos concretos e abriram portas a esta realidade que até então não obtinha valor algum. O surgimento de ONGs e outras organizações ou agentes que cooperam diariamente e voltam as suas energias para que esta

temática seja tida em conta nas decisões políticas, económicas e sociais foi também de extrema relevância.

### 2.3. O caminho para a Sustentabilidade

Segundo Bergquist et. Al (2019) defendem que o caminho da sustentabilidade se iniciou com a regulamentação implementada em questões como poluição da água e do ar, restrições em relação à reciclagem de resíduos químicos, limites à destruição de habitat naturais e ainda a proteção de espécies vulneráveis. Em meados da década de 90 surgiram defensores de um “novo caminho” para a proteção ambiental onde priorizassem a ação voluntária de empresas e aproveitamento de oportunidades para o lucro privado, permitindo uma nova, mais fácil e mais vantajosa maneira de proteger o meio ambiente.

Hanson-Rasmussen e Lauver (2017) explicam através da teoria das dimensões culturais de *Hofstede* que a noção de sustentabilidade ambiental varia de país para país, utilizando três das dimensões culturais que mais se aproximam à sustentabilidade ambiental: distância ao poder; coletivismo e individualismo e masculinidade e feminilidade. *Hofstede* descobriu que países com valores igualitários em relação à distância ao poder, individualistas e feministas têm maior probabilidade de estar associados a valores sustentáveis e, simultaneamente, têm maior capacidade social e institucional para fazer algo em prol da sustentabilidade ambiental.

Taherdangkoo et. Al (2018) num estudo em que avaliam o papel da reputação ambiental das indústrias e da sua intensidade competitiva na estratégia de marketing, afirmam que as empresas estão cada vez mais dispostas a explorar as práticas relativas aos problemas ambientais nos seus negócios já que os efeitos das indústrias são, maioritariamente, prejudiciais ao meio ambiente. Os autores assumem que uma estratégia de marketing sustentável

poderá trazer benefícios nas relações que estabelecem com os seus clientes e com a sociedade em geral. Apontam ainda, que desta temática surgem duas questões principais. Primeiro, embora a grande parte das empresas adotem políticas de sustentabilidade a fim de procurar atingir os clientes mais “eco-friendly”, a preferência, no caso de escolha de um produto ou serviço amigo do ambiente, será adotada por todos os clientes, independentemente de se revelarem, ou não, pessoas mais ambientalmente responsáveis. Segundo, vários estudos concluíram que as empresas devem concentrar-se nas percepções dos clientes sobre as questões ecológicas e não nas suas características identificáveis, isto é, saber o que os clientes entendem e valorizam como medidas amigas do ambiente e não o que significa ser um cliente ambientalmente preocupado.

Este movimento de adoção de políticas sustentáveis por organizações ajuda a uma melhor percepção e educação dos consumidores em relação à temática, simultaneamente, proporciona um sentido de obrigatoriedade por parte de empresas concorrentes e não concorrentes a adotar este tipo de medidas, sendo que se cria um ciclo de interesse entre sociedade, empresas e governo. De forma sintética, estas medidas proporcionam uma maior disposição por parte dos consumidores para suportar custos em defesa do meio ambiente, o que também resulta numa percepção positiva da organização e conseqüentemente mais lucros e crescimento da mesma.

Ceylan e Soygenis (2019) reiteram que uma economia que falha em atender às necessidades básicas da população é uma economia inerentemente instável e potencialmente volátil, política e economicamente e, por isso, não é sustentável. Na mesma ótica, o estabelecimento de qualquer organismo deve ser, antes de tudo, economicamente autossuficiente para se sustentar, posto isto, é essencial um crescimento paralelo da economia com o crescimento da população e dos padrões de vida. Estes princípios surgem contrariamente ao que pensam ecologistas e muitos outros indivíduos fora do contexto económico, que

consideram a sustentabilidade como critério único e abrangente que pode e deve orientar o desenvolvimento global, os economistas tendem a definir a sustentabilidade como um elemento no caminho para o desejável quadro da sustentabilidade ambiental.

Como exemplo, as autoras mencionam o relatório “Brundtland”, um relatório chamado de “Our Common Future” publicado em 1987 que aborda aspetos como a Agenda 21, considerando-o deficiente no que se refere à dimensão social da sustentabilidade. Isto pode ser explicado pela definição pouco clara do termo e pelo seu carácter intangível quando comparado com as dimensões ambientais e económicas uma vez que a primeira pode traduzir-se em ações concretas e a segunda pode, por exemplo, trazer crescimento de capital. Contrariamente, a dimensão social apenas consegue produzir um efeito a longo prazo que se repercute na qualidade dos padrões de vida da sociedade sendo algo imensurável e, uma vez que não existe uma definição concreta do termo, as definições existentes são baseadas em valores como a justiça, equidade ou relação saudável entre a natureza e a sociedade. Existem dúvidas em relação à aplicabilidade da sustentabilidade social, sendo que ainda não foi considerado claro se o termo se considera como uma necessidade de sustentar estruturas particulares nas sociedades ou se é, de facto, uma condição necessária para o desenvolvimento sustentável.

Evangelista (2010) num estudo em que analisa e compara a sustentabilidade ambiental e o sucesso empresarial em Portugal, refere que em 2001 o país adotou o Livro Verde, que consiste num quadro europeu para a responsabilidade social das empresas, servindo como um completo código de conduta empresarial, sendo 2001 encarado como o marco da sustentabilidade em Portugal, o que se refletiu nos anos seguintes na atitude as empresas perante o meio ambiente através de ONGs, eventos e campanhas. A empresa Delta tornou-se a primeira

empresa portuguesa a obter a certificação de responsabilidade social segundo a norma SA 8000.

## 2.4. A indústria Hoteleira e a Sustentabilidade

Entende-se por turismo sustentável aquele que vai de encontro às necessidades atuais dos turistas e das regiões anfitriãs e, simultaneamente, garante oportunidades para o futuro. É a gestão de todos os recursos de tal forma que as necessidades económicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas mantendo-se, ao mesmo tempo, a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas de apoio à vida. (Brundtland, 1987)

Contudo o tema foi sofrendo algumas mudanças ao longo do tempo uma vez que se considera que existe um paradoxo iminente entre a sustentabilidade e as suas práticas não tão sustentáveis, tal como Kirk (1996) explica, muitos hotéis e restaurantes estão situados em áreas de beleza natural, em cidades históricas e em regiões de equilíbrio ambiental sujeito. Abreu (cit. in Gonçalves, 2004), afirma que avaliando o segmento hoteleiro em comparação com outras indústrias, esta pode não ser a mais poluente, contudo não deixa de existir um certo peso no sentido em que muitas das atividades hoteleiras causam impactos na qualidade ambiental.

Paskova e Zelenka (2018) também concordam que existem externalidades negativas no mercado turístico originadas durante os processos de produção, distribuição e consumo de serviços turísticos bem como no decorrer da construção e o uso da infraestrutura relacionada.

Dada a complexidade da interpretação de turismo sustentável, podem surgir diferentes interpretações como é o caso de turismo rural, ecoturismo, mas que não podem ser vistas como turismo sustentável porque de alguma maneira

levam a consequências negativas em alguma das dimensões da sustentabilidade (social, ambiental ou económica). (Costa et al., 2015).

Em síntese, o setor da hotelaria não pode ser considerado como uma área que contribua a 100% para um futuro sustentável em consequência de algumas das suas atividades, construção e localização terem impacto na qualidade do meio ambiente.

Não obstante, é possível considerar que a indústria não é classificada como uma das mais poluentes no mundo e, nos últimos anos, têm sido reunidos esforços no sentido da criação de uma dinâmica hoteleira ambientalmente mais positiva. De salientar que a mesma indústria também contribui para a conservação de áreas sensíveis como parques naturais ou locais protegidos através das receitas das taxas de turismo cobradas nas unidades hoteleiras e similares. (Sunlu, 2003)

Segundo Silva et Al. (2015) a sustentabilidade é uma temática que tem surgido no mundo empresarial não só pelo seu carácter de responsabilidade social como também pela estratégia e vantagem competitiva que pode representar. No que diz respeito ao desenvolvimento sustentável a indústria hoteleira tem sido incumbida de adotar atitudes e medidas que deem voz às práticas ambientais como, a título de exemplo; cumprimento da legislação ambiental; diminuição do uso de energia, água e outros materiais; redução da produção de resíduos sólidos; reciclar; incentivar os seus *stakeholders* neste sentido e capacitá-los de ferramentas necessárias à sustentabilidade; comunicar políticas e práticas e ainda monitorar o seu impacto ambiental.

O turismo é capaz de desempenhar um importante papel no que diz respeito a fornecer informações ambientais e sensibilização para as consequências ambientais das suas ações, defende Sunlu (2003).

No início da década de 90 a indústria hoteleira começou a implementar medidas de proteção ambiental, as primeiras cadeias a dar passos nesse sentido

foram a *Hilton International*, intercontinental ou a *Accor*. destacando-se o grupo Intercontinental por ter sido pioneiro em conjunto com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo a aplicar os princípios do desenvolvimento sustentável. Para além destas, o programa *PLANET 21* dos hotéis *Accor*, foi um célebre exemplo de gestão ambiental uma vez que delineou 21 compromissos para um desenvolvimento sustentável que dividiu em tópicos principais. (Tavares Amazonas et Al. 2018)

Alexander e Kennedy (2002), afirmam que o turismo orientado para o ambiente e a sua proteção começa cada vez mais a ganhar expressão e seguidores, como foi o caso dos Estados Unidos da América que conta com mais de 43 milhões de turistas que se consideram ecoturistas. Rifai (2012), alerta que hoje em dia a luta contra as alterações climáticas e a adoção de boas práticas sustentáveis não pode ser vista como uma opção ou tendência, mas sim uma condição essencial para a sobrevivência e sucesso dentro do setor.

#### 2.4.1. Problemas e Entraves à Adoção de práticas sustentáveis

Segundo Rifai (2012), os obstáculos à implementação e desenvolvimento de boas práticas divergem de país para país, de acordo com a cultura e sensibilidade, e até mesmo de unidade para unidade hoteleira. Algo muito importante torna-se a medição da eficiência das medidas sustentáveis, pois sendo algo que não se repercute num resultado a curto prazo, torna-se mais relutante a sua adoção por parte dos gestores. (Sloan et. Al, 2013).

Dabour (2013), reforça que a falta de conhecimento técnico sobre as possibilidades sustentáveis e a sua oferta no mercado possam resultar em consequências negativas na competitividade das unidades hoteleiras.

Melissen (2012) assume que embora as medidas adotadas tenham aumentado de forma substancial, muitos estudos sugerem que esta adoção seja apenas o resultado de pressões públicas e/ou regulatórias, não considerando o desenvolvimento sustentável como um fator importante ou fonte de vantagem competitiva. Para além disso, apesar de muitos casos de sucesso que efetivamente implementaram medidas sustentáveis, a gestão ambiental não ocupa ainda um lugar importante nas preocupações operacionais da gestão de um hotel, principalmente em unidades mais pequenas, sendo que a sustentabilidade está, muitas vezes, sujeita a fatores pessoais, socioculturais e situacionais. A autora confirma que para uma abordagem mais sustentável do setor é necessária uma nova geração de estruturas de negócios que vão além da atual abordagem, que apenas incluem os elementos ecológicos e económicos do desenvolvimento sustentável, uma vez que a dimensão social é pouco frequente, assumindo que as unidades hoteleiras deveriam contar com as comunidades, organizações e fornecedores locais num sentido de cooperação tanto económica como social.

De forma sintética, para a mesma autora, a incerteza do conceito de sustentabilidade leva a dificuldades a aplicá-lo a conceitos específicos como é o caso da hotelaria, onde muitas vezes se revela difícil conciliar ambos os conceitos, uma vez que embora se adotem práticas “verde” essas podem, por exemplo, afetar o desempenho financeiro ou a dimensão social.

## 2.4.2. Adesão dos hóspedes e exemplos de práticas

Com o intuito de difundir as campanhas de sustentabilidade e “educar” os hóspedes para um caminho ambientalmente responsável é necessário, na maioria das vezes, recorrer as estratégias de marketing. Exemplos disso são a introdução

de ações colocadas nas casas de banho ou no quarto de maneira a persuadir os clientes a realizar certa ação, informando o leitor que uma percentagem de outros hóspedes já participou nessa mesma campanha. Segundo Sloan et. Al. (2013) este género de campanhas induzem um aumento de até 30% da vontade do cliente realizar a atividade.

Bruns-smith (2015) realizou um estudo onde participaram 120 000 clientes do ramo da hotelaria, chegando à conclusão de que os hóspedes são bastante receptivos a participar em programas de sustentabilidade, mas que o facto de o hotel possuir e contribuir para ações amigas do ambiente não será o fator a ser eleito comparando com outros aspetos como o preço ou conveniência do local do hotel. Além disso, 75% dos clientes participariam ativamente em ações sustentáveis promovidas pelo hotel e que se dessa participação se obtivesse benefícios como pontos ou cartões de lealdade, a motivação dos clientes em participar seria ainda maior.

Segundo Almeida (2016) procurou analisar a infusão e difusão da sustentabilidade em Hotéis de 4 estrelas em Lisboa, surgindo 9 entrevistas de cadeias hoteleiras de Lisboa, totalizando 25 hotéis. Os resultados repercutem-se na utilização de luzes LED por cerca de 70% das cadeias, utilização de painéis solares por 11% sendo que a maioria considera o investimento muito elevado e moroso e ainda que as despesas em tecnologia renovável são ainda bastante dispendiosas e de acesso limitado uma vez que a maioria das instalações resultam de reabilitações de prédios, no que diz respeito à área da lavandaria quase nenhum hotel possui uma lavandaria sustentável (60%), outra medida que, mesmo antiga, ainda não obteve muita adesão (apenas 40%) foi o programa de troca de toalhas/roupa de quarto uma vez que muitos hóspedes podem ver a ação de um lado negativo influenciado a satisfação do mesmo. A utilização de produtos de limpeza e materiais sustentáveis representa uma prática comum na maioria dos inquiridos (80%), além disso, apesar dos sistemas de rega serem

eficientes e reguláveis de acordo com a estação do ano por parte de 40% dos inquiridos, nenhum utiliza a água cinzenta de lavatórios, chuvas ou lavandarias. A título de exemplo a cadeia *Accor*, uma das pioneiras no mundo, implementou medidas sustentáveis em várias áreas: - saúde: 63% utilizam produtos com rótulos ecológicos (tintas, produtos de manutenção, entre outros); - natureza: 84% dos hotéis possuem duchas com reguladores de fluxo de água; 68% reciclam e 197 hotéis participam num programa de florestação; - carbono: 88% utilizam lâmpadas de baixo consumo

As grandes cadeias internacionais deram espaço e o exemplo para que o mundo da hotelaria expandisse o seu método de trabalho para outras áreas que não só o conforto do hóspede, mas também o apoio ao planeta e ao meio ambiente. Os exemplos e práticas estendem-se não só a questões básicas como a reciclagem ou a poupança de energia e água, como também a técnicas, procedimentos e construção mais ecologicamente responsável. Os métodos qualitativos, sob a forma de inquérito, foram importantes fontes de informação para perceber melhor a relação dos hóspedes e as medidas implementadas que permitem uma visão mais próxima junto do público, as entrevistas permitem ter uma visão mais próxima do lado empresarial.

## 2.5. Sumário do Capítulo

Neste primeiro capítulo da tese apresenta-se o enquadramento teórico que compreende a introdução ao tema, justificação, pertinência e temas relacionados.

O conceito de sustentabilidade, embora tenha já atravessado algumas gerações é objeto de interpretações diferentes e pouco assertivas quanto ao seu completo significado. Não obstante, existem visões que relacionam de forma quase automática o termo sustentabilidade e desenvolvimento sustentável, admitindo um equilíbrio entre a humanidade e a natureza. Outras visões revelam que a sustentabilidade é algo que deve ser mantido, sem que nunca se esgote, simultaneamente o termo representa um equilíbrio numa conjuntura de fatores sociais, económicos e ambientais. Perante estas visões considera-se importante para este relatório adotar como conceito de sustentabilidade a visão de Salas-Zapatas (2017) que explica quatro diferentes termos sobre os quais se pode utilizar a sustentabilidade, sendo a primeira visão “conjunto de critério socialmente ecológicos que guiam as ações e produtos humanos” com o intuito principal de satisfazer as necessidades humanas e a proteção e manutenção ambiental.

Neste estudo concluiu-se igualmente que a sustentabilidade é um tema cujo interesse apenas surgiu na década de 60, que ficou representada como o marco da emergência de questões e manifestações ambientais. As conferências ambientais como o clube de Roma ou RIO+20 deram voz às crescentes publicações sobre a preocupação do meio ambiente, alertando para a criação de barreiras num sentido de um futuro mais sustentável onde a responsabilidade social e ambiental ganha lugar nas empresas e organizações e criando objetivos e metas que pautariam as ações futuras. Outro marco destas conferências ficou representado pelo nascimento de ONG's que desempenham hoje um papel crucial no planeta.

No caminho para a sustentabilidade importa referir que as dimensões de *Hofstede* explicam parte da disposição das populações para realizar ações mais conscientes, simultaneamente importa referir a relação *win-win* que surge da fusão entre medidas sustentáveis e a sua adoção pelas indústrias, empresas e organizações, permitindo, a título de exemplo, obter uma fonte de vantagem competitiva ou adquirir certificações ambientais beneficiando, de forma simultânea, o meio ambiente num longo prazo. Em Portugal os passos na sustentabilidade são ainda bastante recentes nos anos, tendo sido a Delta Cafés a primeira empresa a obter certificação no âmbito da responsabilidade ambiental em 2003.

No que diz respeito à sustentabilidade e hotelaria, é necessário entender que a indústria hoteleira é uma das poluentes do meio o que implica uma eminente incongruência, mas que pretende, ao associar-se a medidas sustentáveis diminuir a sua pegada ecológica e tomar decisões mais conscientes e benéficas para o ambiente, já que, como encontrado na revisão, as ações não devem ser mais uma tendência ou opção mas sim algo essencial para o mundo. Uma das dificuldades na implementação de ações sustentáveis reflete-se na dificuldade em mensurar os resultados das medidas, no seu período de impacto a longo prazo, que inibe muitos gestores de tomar as ações mais abertas e positivamente, ao mesmo tempo, a falta de conhecimento e interesse e a pouca importância dada à temática representam lacunas que afetam a efetivação de padrões sustentáveis. Todavia, considera-se que a relação *win-win* mencionada deverá ser o mote pelo qual se guiam as indústrias de hotelaria, como foi o caso das cadeias internacionais *Hilton*, *Accor* ou *Intercontinental*.

Nesta revisão foi possível encontrar artigos que utilizaram entrevistas e inquéritos com vista a obter respostas para as suas questões de investigação, o que permitiu perceber que os métodos qualitativos representam fontes de informação pertinentes.

## 3. Metodologia

### 3.1. Introdução

Após definidos os principais e mais importantes conceitos para o tema desenvolvido nesta tese, a metodologia é o passo seguinte que determina qual a estratégia selecionada no âmbito do trabalho. A metodologia tem a finalidade de responder aos objetivos e questão de investigação subjacentes a este trabalho.

### 3.2. Justificação da Metodologia Seleccionada

Este estudo caracteriza-se por ser um estudo descritivo de ações, comportamentos e opiniões de indivíduos em relação ao meio ambiente e a indústria da hotelaria. Para além disso, procurou-se saber o lado da gestão hoteleira no sentido de apurar o seu interesse, motivação e dificuldades no que diz respeito ao ambiente e à sua sustentabilidade no ramo.

Interessa referir que a decisão de realizar um estudo descritivo através de métodos qualitativos foi sustentada pela revisão bibliográfica presente neste relatório que menciona dois projetos realizados neste âmbito, um em que se procurou saber o lado dos clientes e a sua receptividade em relação a medidas sustentáveis e outro por intermédio de entrevistas a unidades hoteleiras cujo objetivo se prendia com analisar a infusão e difusão de sustentabilidade em hotéis de 4 estrelas.

Considerou-se pertinente a análise de opiniões junto de indivíduos maiores de idade e junto do corpo de administração de unidades de 4 e 5 estrelas e um alojamento local.

### 3.3. Metodologia de Investigação

A metodologia selecionada visa atender às necessidades deste estudo, que, sustentado pela revisão de literatura permitiu perceber que entrevistas presenciais e via e-mail e inquéritos *online* seriam os métodos mais adequados com o intuito de identificar comportamentos e opiniões dos indivíduos, boas práticas adotadas por hotéis e AL e a relação dos clientes com a sustentabilidade bem como a opinião de administradores e funcionários de hotéis em relação ao sustentabilidade ambiental e à hotelaria, neste sentido a metodologia selecionada recaiu sobre os métodos qualitativos.

Nesta seleção a alternativa quantitativa foi posta de lado uma vez que se procuram saber opiniões e identificar de maneira descritiva práticas adotadas e métodos seguidos, e por isso os dados quantitativos não representaram uma hipótese de interesse.

Saunders, Lewis & Thornhill (2016) vêem os questionários como um termo que inclui todos os métodos de dados colecionados no qual a cada pessoa é feita uma série de questões com uma pré-determinada ordem. Os questionários podem ser realizados por telefone, presencialmente ou através de formulários online (internet). Os questionários são um dos métodos mais utilizados dentro da estratégia de pesquisa, permitindo coletar respostas de uma maneira fácil e de uma amostra maior.

O *design* de um questionário difere de acordo com a maneira como é entregue e recolhido e também pela quantidade de contacto obtido com os entrevistados. Deste modo, existem mais de cinco categorias de questionários, entre elas questionários auto preenchidos, questionários via internet (accedidos através de um *link*, *QR code* ou *web browser*), via e-mail ou postal e, por fim, entregue em mão. Segundo Brace (2004), a grande diferença entre este método qualitativo e

quantitativo está no contacto direto ou indireto entre o entrevistador e o entrevistado. O autor defende que é preciso ter em conta que os entrevistados são pessoas e não apenas fontes de informação e, por isso, os questionários não devem ser longos, complexos e chatos.

No que diz respeito às entrevistas, Saunders Lewis & Thornhill (2016) defendem que são vistas como um meio muito eficaz de recolha de dados. A entrevista define-se como um termo geral para os vários tipos de entrevista, sendo que é importante compreender as diferentes naturezas das entrevistas. Deste modo é possível encontrar, comumente, três tipos de entrevistas: - entrevistas estruturadas; - entrevistas semiestruturadas e entrevistas não estruturadas/ aprofundadas. As entrevistas estruturadas usam questionários com base num conjunto pré-determinado, realçando que a abordagem do entrevistador bem como o seu tom de voz não pode enviesar os resultados. Relativamente à entrevista semiestruturadas o entrevistador possui uma lista de temas possíveis de abordar embora o seu uso possa variar de entrevista para entrevista, podendo omitir algumas perguntas em entrevistas específicas dado um contexto organizacional. A entrevista não estruturada/ aprofundada apresentam-se como um género mais informal que procura explorar em profundidade uma área em geral, e embora não exista uma lista pré-determinada de questões a realizar, o entrevistado necessita ter uma ideia clara sobre o aspeto que deseja explorar. Este tipo de entrevista dá a oportunidade ao entrevistador de conversar de uma maneira livre dando espaço a um cenário mais participativo, natural e autêntico.

Importa referir que para este trabalho foram elaboradas entrevistas estruturadas.

### 3.4. Estratégia de Investigação

A escolha de ambos os métodos qualitativos (entrevistas e inquéritos) permitiu a este estudo obter duas visões da sustentabilidade no ramo da hotelaria: clientes e gestores.

Para a obtenção de resultados que dessem resposta à relação dos hóspedes com a sustentabilidade ambiental e sua opinião em relação à sustentabilidade ambiental na hotelaria foi realizado um questionário online através do programa *Google Forms* partilhado nas redes sociais *Facebook* e *Instagram*, tendo sido também enviado em vários grupos na aplicação de mensagens *Whatsapp*. Estes resultados foram analisados através do programa estatístico SPSS e do Excel.

Neste questionário *online*, recorreu-se, primeiramente, à caracterização dos participantes através da sua idade por intervalos, habilitações literárias e localização dos 20 distritos de Portugal. Seguidamente através da utilização da escala de *Likert* foram propostas questões em que o inquirido teria que avaliar a sua perceção numa escala de 1- nada importante a 5- muito importante a importância da sustentabilidade ambiental, do papel da hotelaria na sustentabilidade ambiental, de atributos aquando da seleção de uma unidade hoteleira, de medidas implementadas pelos hotéis. Simultaneamente, procurou-se saber se os inquiridos já estiveram alojados em hotéis que praticassem efetivamente medidas sustentáveis ambientais, a probabilidade de participar em ações de sustentabilidade ambiental no âmbito da hotelaria (utilizando a escala de *Likert* de nada provável a muito provável), a sua disposição para contribuir com uma fração do preço pago pela estadia para o desenvolvimento de práticas pelos hotéis e com que percentagem estaria disposto a contribuir, a veracidade sobre a adoção de comportamentos ambientais sustentáveis a nível pessoal recorrendo a escala de *Likert* de nunca a muito frequentemente e ainda se a sustentabilidade ambiental é um fator que influencie a sua decisão de escolha de

uma unidade hoteleira. No final do questionário, os inquiridos avaliam a importância de algumas medidas que hotéis e alojamentos locais podem adotar, selecionam de um conjunto de medidas aquelas que estariam dispostos a participar e a importância atribuída a cada ação.

Desta forma, os objetivos específicos resultaram em:

- Classificar a importância que atribuem à sustentabilidade ambiental no geral;
- Compreender qual a frequência numa escala de nunca a muito frequente a adoção de comportamentos que se identifiquem com práticas ambientais sustentáveis no seu dia-a-dia;
- Explorar a importância do papel da hotelaria para a sustentabilidade ambiental segundo a sua opinião pessoal e recorrendo a escala de *Likert*;
- Saber se as práticas de sustentabilidade ambiental realizadas por uma unidade influenciam a sua decisão de escolha numa pesquisa/reserva de hotéis/AL;
- Identificar a disposição para contribuir monetariamente para ações de *green marketing* realizadas por um hotel ou AL;
- Identificar a probabilidade de participação de uma ação sustentável realizada por um hotel/AL.
- Ao mesmo tempo através do programa estatístico SPSS procurou-se saber se a importância que os indivíduos atribuem à sustentabilidade ambiental influencia os objetivos 2, 3, 4, 5, 6 e a importância dada a algumas categorias de um hotel/AL.

Para ser possível o cruzamento de hipóteses entre variáveis numa correlação de *Spearman*, foram elaboradas as seguintes hipóteses de investigação:

H0 (Variável Independente): A maneira como os indivíduos caracterizam a importância da sustentabilidade ambiental afeta as hipóteses:

H1: A adoção de comportamentos que se identifiquem com práticas ambientais sustentáveis

H2: A importância da Hotelaria (e alojamentos locais) no contexto da sustentabilidade ambiental

H3: A preferência pelo fator da preocupação ambiental pelas unidades hoteleiras e alojamentos locais

H4: A disposição para contribuir monetariamente para ações ambientais sustentáveis desenvolvidas pelos hotéis e alojamentos locais

H5: Disposição para participar em ações de sustentabilidade ambiental em hotéis ou alojamentos locais

H6: Importância que atribuem a determinadas categorias (preço, localização, classificação, comodidades gerais, certificação ambiental, adoção de medidas ambientais sustentáveis, design/decoração, dimensão, vistas) no momento em que procuram/reservam hotéis e AL

No que diz respeito às entrevistas, procurou-se explorar a participação de 2 unidades hoteleiras, 2 grupos hoteleiros e 1 alojamento local nomeadamente *Oporto Airport & Business Hotel*, *Vila Foz & Spa Hotel*, a cadeia internacional IHG através do *Intercontinental Porto Palácio das Cardosas*, a cadeia *Vila Galé* e o alojamento local *Armazém Luxury Housing* localizado no coração da cidade do Porto, em ações e medidas ambientalmente sustentáveis.

O intuito principal destas entrevistas foi perceber a relação das unidades com a sustentabilidade: se praticam/adotam medidas ambientais sustentáveis, as motivações, possibilidades e entraves da sustentabilidade ambiental na hotelaria e quais os recursos que se apresentam mais fáceis ou difíceis de implementar medidas. Para a análise destas entrevistas recorreu-se ao programa NVivo.

Importa referir que as entrevistas foram realizadas pessoalmente e através de e-mail, quando a reunião pessoal não era possível.

## 4. Apresentação e Análise de Resultados

### 4.1. Questionários

#### 4.1.1. Amostra

Foram recolhidas 320 respostas consideradas válidas. Para se completar o questionário os inquiridos tinham de ser maiores de 18 anos e residir em Portugal. No início do questionário todos os participantes são informados que o mesmo é anónimo e que os resultados apenas irão contribuir para fins académicos, não existindo respostas certas ou erradas.

A amostra foi constituída por 320 inquiridos a idades variam entre os 18 e os 65+, sendo que 65,3% (209) constituída por indivíduos entre os 18 e os 25 anos; 19,1% (61) por indivíduos entre os 26 – 35 anos; 6,6,% (21) constituída por indivíduos entre os 36 e os 45 anos de idade; 6,9% (22) por indivíduos entre os 26 e os 55 anos; 1,6 (5) indivíduos entre os 56-65 anos e 0,6% (2) por indivíduos com mais de 65 anos de idade.

A maioria dos inquiridos (56,6%, 181 no total) pertence ao distrito do Porto; 26,6% (85) ao distrito de Lisboa e o terceiro distrito com maior número de respostas foi Braga com 3,4% das respostas (11).

Cerca de 43,8% (140) dos inquiridos têm o grau de licenciado, 32,5% (104) são mestres e 15,9% (51) têm o 12º ano.

Statistics				
		I dade	Habilitações Literárias	Localização
N	Valid	320	320	320
	Missing	0	0	0
Mean		2,58	4,79	9,66

Tabela 1 - Respostas válidas e média da amostra obtida.

Fonte: Output SPSS *statistics*

<b>Idade</b>			
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
<b>Valid</b>	<b>65+</b>	2	0,6
	<b>18 - 25</b>	209	65,3
	<b>26 - 35</b>	61	19,1
	<b>36 - 45</b>	21	6,6
	<b>46 - 55</b>	22	6,9
	<b>56 -65</b>	5	1,6
	<b>Total</b>	320	100
<b>Habilitações Literárias</b>			
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
	<b>12º ano</b>	51	15,9
	<b>9º ano</b>	1	0,3
	<b>Doutoramento</b>	3	0,9
	<b>Licenciatura</b>	140	43,8
	<b>Mestrado</b>	104	32,5
	<b>Pós-Graduação</b>	21	6,6
	<b>Total</b>	320	100
<b>Localização</b>			
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
<b>Valid</b>	<b>Açores</b>	3	0,9
	<b>Aveiro</b>	10	3,1
	<b>Braga</b>	11	3,4
	<b>Bragança</b>	1	0,3
	<b>Coimbra</b>	5	1,6
	<b>Faro</b>	2	0,6
	<b>Guarda</b>	1	0,3
	<b>Leiria</b>	9	2,8
	<b>Lisboa</b>	85	26,6
	<b>Portalegre</b>	1	0,3
	<b>Porto</b>	181	56,6
	<b>Santarém</b>	1	0,3
	<b>Setúbal</b>	7	2,2
	<b>Viana do Castelo</b>	1	0,3
	<b>Vila Real</b>	1	0,3
	<b>Viseu</b>	1	0,3
	<b>Total</b>	320	100

Tabela 2 – Resultados Idade, Habilitações literárias e Localização da amostra.

Fonte: Output SPSS *statistics*

## 4.1.2. Análise Descritiva

Primeiramente, foi indispensável perceber a importância que os indivíduos atribuem à sustentabilidade ambiental. A maioria dos inquiridos considera numa escala de nada importante (1) a muito importante (5), a sustentabilidade como importante.

Grau de Importância da sustentabilidade Ambiental para os indivíduos

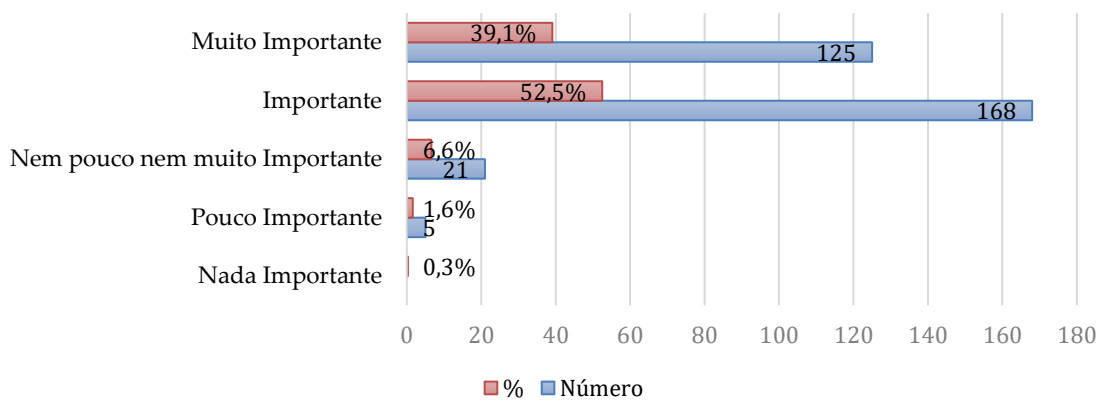


Gráfico 1- Importância da sustentabilidade ambiental para o indivíduo.

Frequência de adoção de comportamentos ambientais sustentáveis

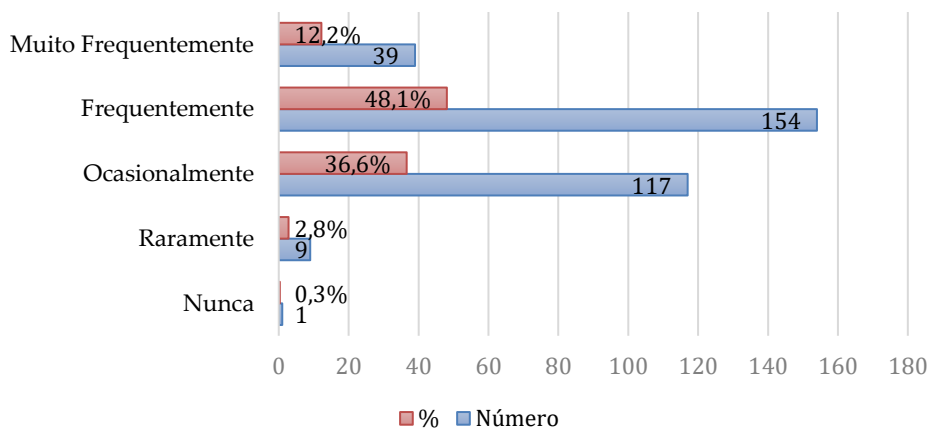


Gráfico 2 – Adoção de comportamentos identificados com práticas ambientais sustentáveis pelos indivíduos.

Na questão do gráfico 2 foi pedido aos inquiridos que classificassem a frequência que adotam em relação a comportamentos que se identificassem com práticas ambientais sustentáveis, em que 1 é nunca, 2 raramente, 3 ocasionalmente, 4 frequentemente e 5 muito frequentemente. Observamos que a 48% dos indivíduos respondeu frequentemente e 36,6% ocasionalmente.

Seguidamente, iniciou-se uma série de questões que se prendem com a opinião dos indivíduos no âmbito da hotelaria.

Considera que os hotéis e AL têm um papel importante na construção de um mundo mais sustentável?

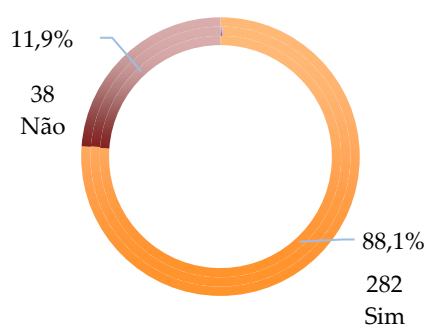


Gráfico 3 – Importância da hotelaria na sustentabilidade

A grande maioria dos indivíduos (88,1%) considera que a indústria hoteleira tem um papel importante na construção de um mundo mais ambientalmente sustentável.

## Prática de medidas sustentáveis pelo Hotel ou AL, influência tomada de decisão na reserva?

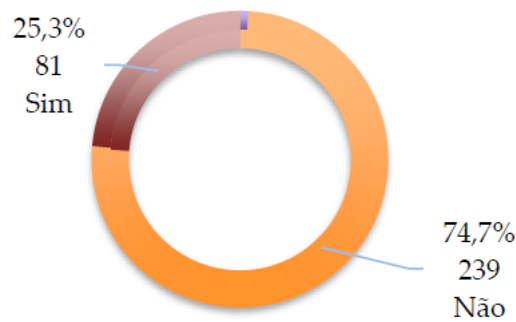
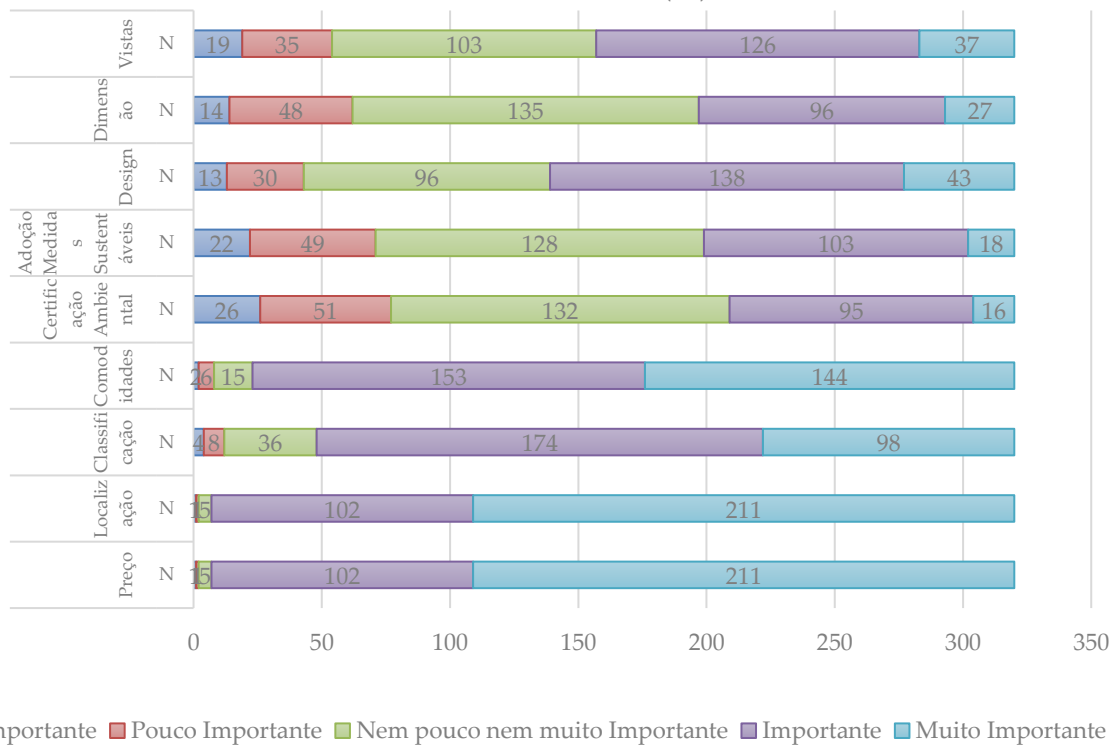


Gráfico 4- Prática de medias ambientais sustentáveis pelo hotel ou AL influencia decisão do individuo

Ainda assim, o fator “prática de medidas ambientais sustentáveis” não é um fator que influencie a decisão de reserva/escolha da maioria dos inquiridos (74,7%).

## Importância atribuída a fatores de comodidade na seleção/reserva de um Hotel/AL (N)



O gráfico acima representa os resultados a uma questão onde os inquiridos tinham que avaliar de nada importante (1) a muito importante (5) vários aspetos de comodidades de um hotel quando efetuam uma reserva. Os resultados acima mencionados estão em número uma vez que colocar também as percentagens seria mais confuso. Por conseguinte, é possível observar que os aspetos a que os indivíduos atribuem maior importância (5 - muito importante) são a localização e o preço, sendo as comodidades gerais (*wifi*, pequeno-almoço incluído, entre outros) e a classificação (número de estrelas/pontuação) são os segundos aspetos mais procurados pelos inquiridos com uma pontuação máxima de 4 (importante). A certificação ambiental e a adoção de medidas sustentáveis são aspetos que a maioria dos inquiridos classificou como 3 (nem pouco nem muito importante).

Esta questão é relevante para perceber comportamentos de seleção dos indivíduos numa pesquisa por hotéis e alojamentos locais, sendo que as práticas ambientais sustentáveis praticadas pela instituição ainda não representam um papel importante na pesquisa e reserva de unidades, sendo o preço e a localização o fator mais importante em comparação com os demais.

### Já esteve instalado em hotéis/AL que praticassem medidas ambientais sustentáveis

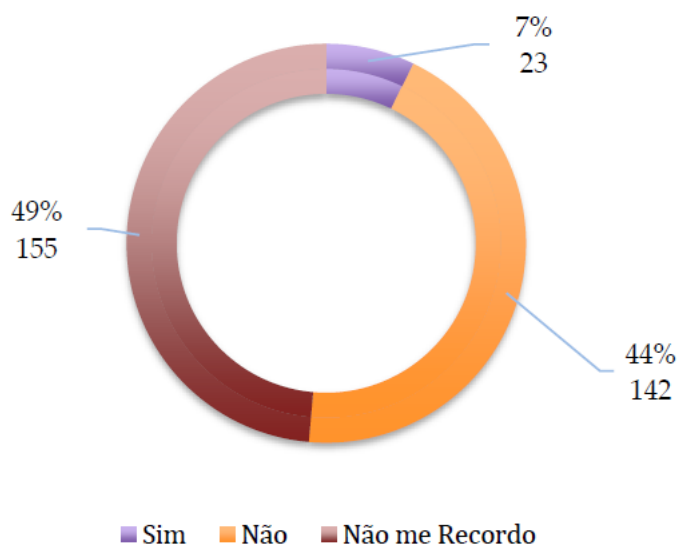


Gráfico 6 – Indivíduos que já estiveram instalados em hotéis que efetuam medidas ambientais sustentáveis

No gráfico 6 encontra-se outra questão abordada no questionário que tem como objetivo perceber se os indivíduos se recordam de estarem instalados em unidades que praticassem medidas ambientais sustentáveis. Efetivamente, a maioria dos inquiridos (49%) não se recorda de ter estado instalado em hotéis ou AL que o fizessem e 44% assumem não terem estado em estâncias que praticassem medidas ambientais sustentáveis. Dado que a prática destas medidas pelas unidades não é um fator a que deem importância nas suas pesquisas, torna-se natural que não procurem saber se hotéis e AL efetivam estas atitudes.

Disposição para pagar mais uma fração do preço pago pela estadia a fim de contribuir para desenvolver ações de sustentáveis pelo Hotel/AL

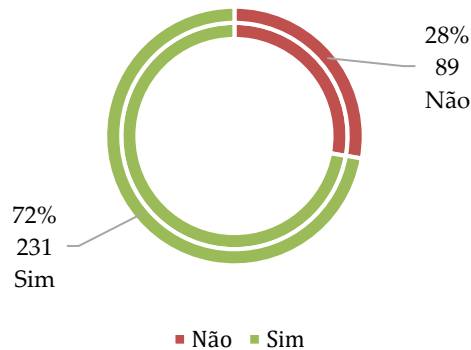


Gráfico 7- Indivíduos dispostos a pagar mais uma fração do preço da estadia para contribuir para o desenvolvimento de ações sustentáveis pelos hotéis e AL

O gráfico 7 representa a disposição dos indivíduos para contribuir com mais uma fração do preço pago pela estadia a fim de se desenvolverem mais ações/medidas sustentáveis ambientais pelos hotéis e alojamentos locais. Esta questão é importante na medida em que demonstra a vontade e cooperação dos inquiridos para o desenvolvimento de ações ambientais sustentáveis em unidades hoteleiras.

Percentagem com que os inquiridos estariam dispostos a contribuir para desenvolver ações pelos hotéis e AL

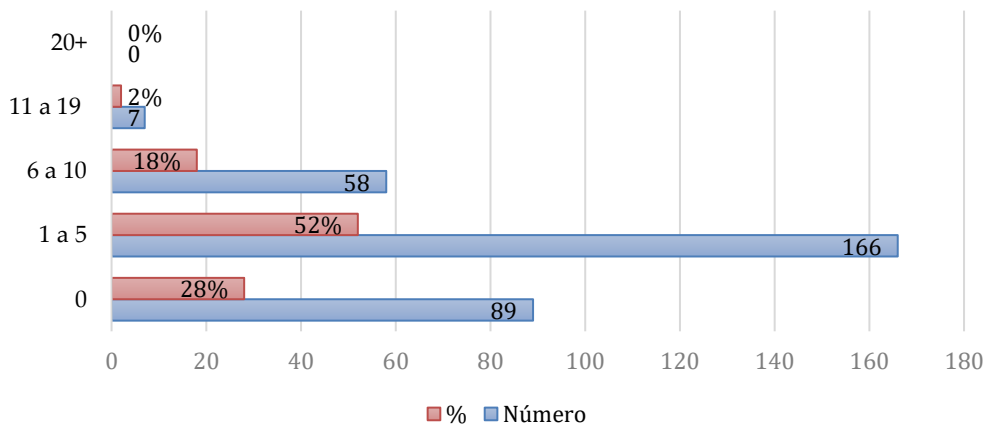


Gráfico 8- Percentagem que os inquiridos estão dispostos a contribuir

Na questão seguinte, os inquiridos deviam assinalar os intervalos de percentagem com que estariam dispostos a contribuir para o desenvolvimento de ações e medidas ambientais pelos hotéis e AL. A maioria dos indivíduos selecionou o intervalo de 1 a 5%.

Como cliente, classifique a probabilidade de participar numa ação sustentável realizada pelo Hotel/AL durante uma estadia

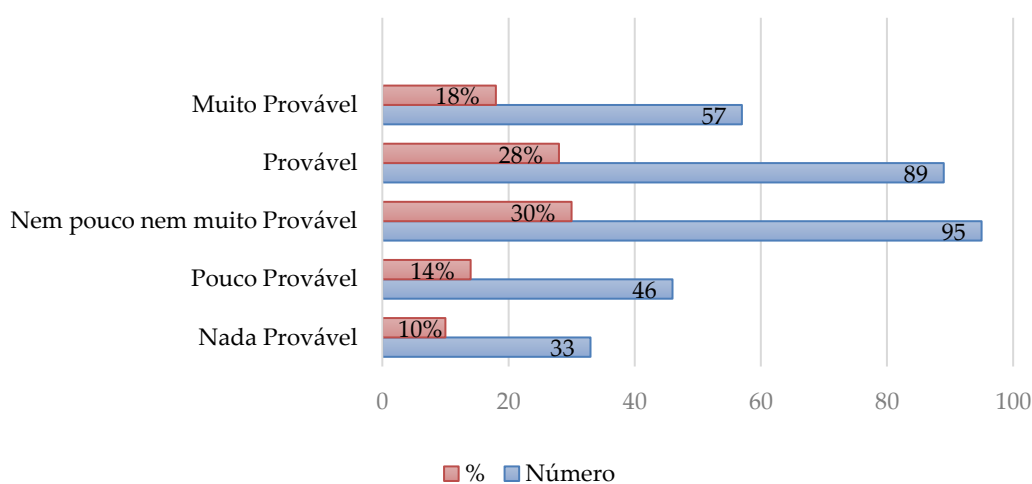


Gráfico 9- Probabilidade participar numa ação sustentável durante uma estadia num hotel/AL

O gráfico 9 representa a probabilidade de os inquiridos participarem numa ação sustentável desenvolvida pelo hotel ou alojamento local durante a sua estadia. Os resultados nesta questão são dispersos, sendo que 30% dos indivíduos responde que nem seria nem pouco nem muito provável, o que quer dizer que não seja uma questão a que os indivíduos pensem em antecipação, mas sim algo que considerariam apenas quando estivessem perante a situação. Ainda assim, cerca de 28% dos inquiridos assumem ser provável a sua participação.

## Grau de importância de medidas adotadas por hotéis e AL (N)

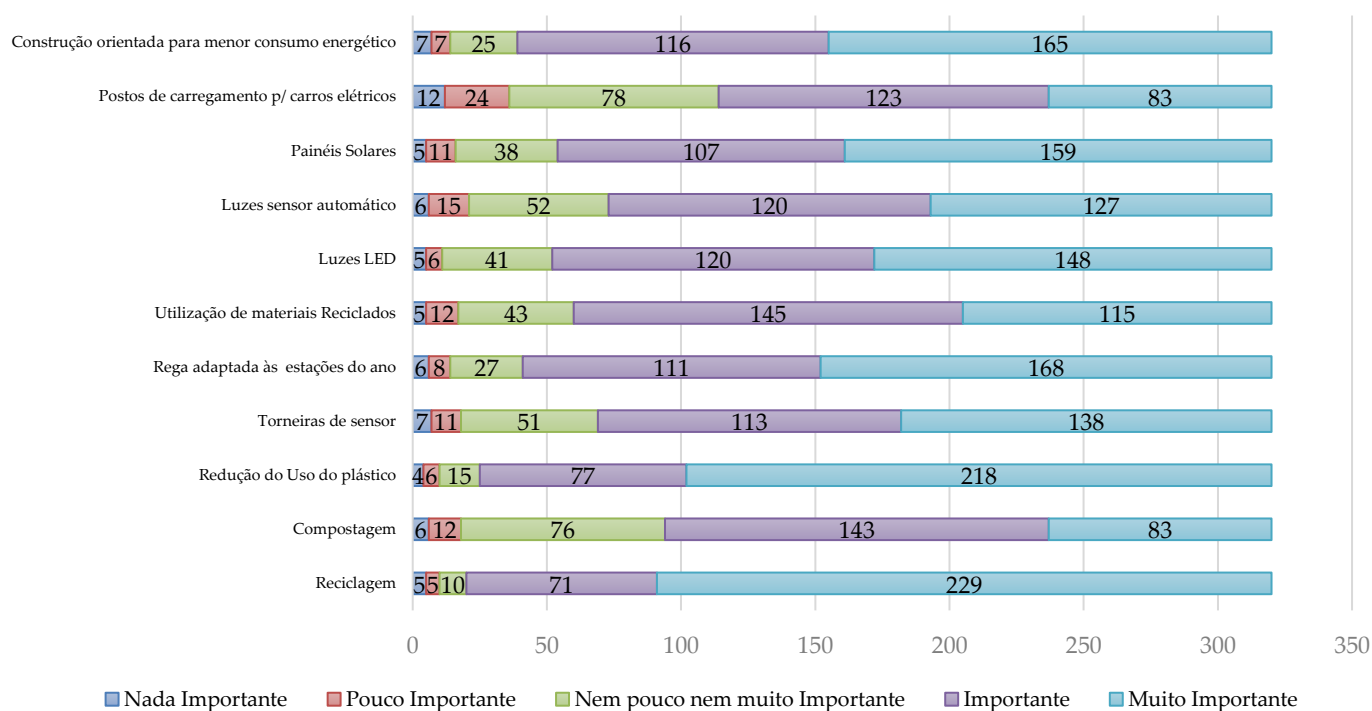


Gráfico 10- Grau de Importância de medidas ambientais sustentáveis adotadas por hotéis e AL em número

Adicionalmente, considerou-se pertinente abordar medidas ambientais sustentáveis que hotéis e alojamentos locais pudessem adotar e, simultaneamente apurar o grau de importância que os inquiridos atribuem a estas abordagens. A medida que dominou o nível de importância maior (5 – Muito importante) foi a reciclagem seguido da redução do uso de plástico, uma temática altamente debatida nos meios de comunicação hoje em dia. À exceção das medidas “utilização de materiais reciclados”; “postos de carregamento elétricos para veículos” e “Compostagem” que foram maioritariamente classificadas como “Importante” a maior parte das ações foram classificadas como muito importantes.

## Grau de importância de medidas ambientais sustentáveis adotadas pelos hóspedes (N)

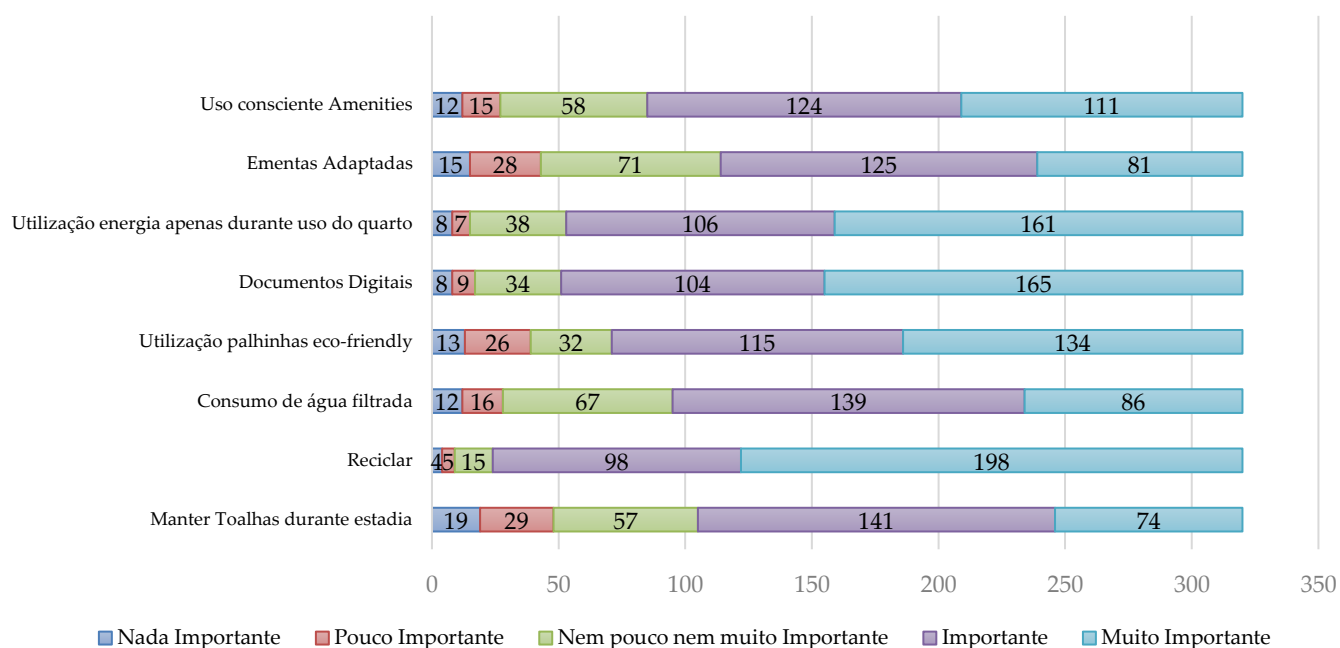


Gráfico 11- Grau de importância de medidas ambientais sustentáveis adotadas pelos hóspedes em número

Por outro lado, os inquiridos avaliaram o grau de importância de medidas sustentáveis que podem tomar aquando de uma estadia, obtendo-se assim uma visão daquilo que consideram mais importante enquanto o seu papel de hóspede sustentável. Mais uma vez a medida considerada com o grau de muito importante foi maioritariamente a reciclagem, seguidamente a preferência por documentos digitais em vez de impressos e ainda a utilização de energia do quarto apenas durante o seu uso, isto é, colocar o cartão que liga a energia do quarto durante a sua permanência no mesmo e não durante os períodos de ausência.

### Medidas ambientais sustentáveis que os inquiridos selecionaram para participar numa estadia

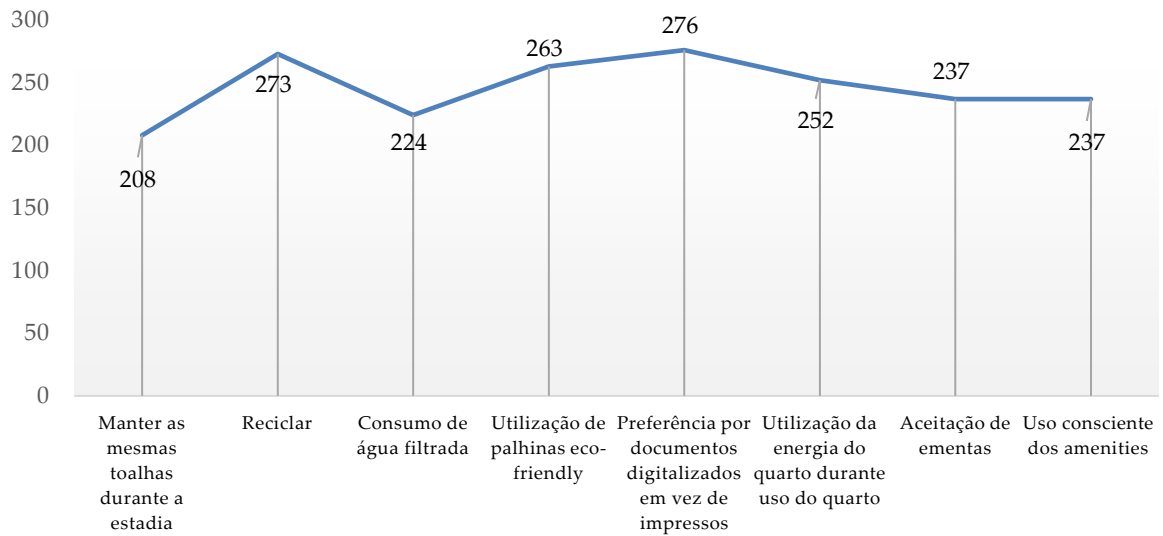


Gráfico 12- Medidas ambientais sustentáveis que os inquiridos estariam dispostos a adotar durante uma estadia

Por fim, foi solicitado aos participantes que selecionassem de acordo com as medidas acima mencionadas no gráfico 11 as que estariam dispostos a participar. Como resultado obteve-se um número elevado de combinações. Ainda assim, foi possível concluir que a medida que mais indivíduos concordaram em participar foi “preferência por documentos digitalizados em vez de impressos” seguido de “reciclar” – uma das medidas que mais participantes concordaram em adotar, e a que menos estariam dispostos a participar seria “as mesmas toalhas durante a estadia”.

#### 4.1.3. Teste de correlação de *Spearman*

Segundo Siegel (1975), o coeficiente da correlação de *Spearman* consiste numa medida de correlação não paramétrica e é a que pode avaliar escalas ordinais com o objetivo final de medir variáveis supostamente correlacionadas.

Uma vez que neste estudo as hipóteses desenvolvidas são caracterizadas por escalas ordinais, a correlação de *Spearman* tornou-se a mais pertinente para analisar no programa SPSS.

Como acima referido, pretende-se saber se existe uma correlação entre a variável independente: H0: O grau de importância que os indivíduos caracterizam a sustentabilidade ambiental afeta as hipóteses:

H1: A adoção de comportamentos que se identifiquem com práticas ambientais sustentáveis

H2: A importância da Hotelaria (e alojamentos locais) no contexto da sustentabilidade ambiental

H3: Fator de preocupação pela sustentabilidade ambiental pelas unidades hoteleiras afeta o meu processo de seleção

H4: A disposição para contribuir monetariamente para ações ambientais sustentáveis desenvolvidas pelos hotéis e alojamentos locais

H5: Disposição para participar em ações de sustentabilidade ambiental em hotéis ou alojamentos locais

H6: Importância que atribuem a determinadas categorias (preço, localização, classificação, comodidades gerais, certificação ambiental, adoção de medidas ambientais sustentáveis, design/decoração, dimensão, vistas) no momento em que procuram/reservam hotéis e AL

Correlação			Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Frequência de adoção de práticas sustentáveis
Spearman's rho	Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Correlation Coefficient	1	0,541
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	320	320
	Adoção de práticas sustentáveis	Correlation Coefficient	0,541	1
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	320	320

Tabela 3 - Correlação de *Spearman* entre H0 e H1.

Analisando a correlação de *Spearman* entre a variável H0 e a variável H1 foi possível chegar ao valor de 0,541 o que significa que existe uma correlação positiva entre as hipóteses, isto é, quanto maior o grau de importância que os inquiridos atribuem à sustentabilidade ambiental mais práticas sustentáveis irão adotar. O seu “p value” (*sig.*) é menor que 0,05 logo existe também uma relação significativa.

No que diz respeito à correlação de *Spearman* entre a hipótese H0 e H1 verifica-se o valor de 0,132 o que determina uma correlação positiva e um “p value” menor de 0,05 logo é também uma correlação significativa, isto explica que o grau de importância que os inquiridos atribuem à sustentabilidade ambiental correlaciona-se positivamente com o grau de importância de atribuem ao papel da hotelaria na sustentabilidade ambiental.

Correlação			Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Grau de Importância da Hotelaria para a sustentabilidade Ambiental
Spearman's rho	Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Correlation Coefficient	1	0,132
		Sig. (2-tailed)	.	0,018
		N	320	320
	Grau de Importância da Hotelaria para a sustentabilidade Ambiental	Correlation Coefficient	0,132	1
		Sig. (2-tailed)	0,018	.
		N	320	320

Tabela 4 – Correlação de *Spearman* entre H0 e H2.

Correlação			Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Fator de preocupação pela sustentabilidade ambiental pelas unidades hoteleiras afeta o meu processo de seleção
Spearman's rho	Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Correlation Coefficient	1	0,25
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	320	320
	Fator de preocupação pela sustentabilidade ambiental pelas unidades hoteleiras afeta o meu processo de seleção	Correlation Coefficient	0,25	1
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	320	320

Tabela 5 – Correlação de *Spearman* entre H0 e H3.

Na avaliação da correlação de Spearman entre a hipótese H0 e H3 o valor foi de 0,25, significando isto uma correlação positiva o que determina que o grau de importância que os inquiridos atribuem à sustentabilidade ambiental influencia a o processo de seleção de uma unidade hoteleira e a sua relação com a

sustentabilidade ambiental. O seu “p value” menor que 0,05 determina uma relação simultaneamente significativa.

Correlação		Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Estar disposto a contribuir com fração para desenvolver ações sustentáveis pelos Hotéis e AL
Spearman's rho	Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Correlation Coefficient	1
		Sig. (2-tailed)	0,346
		N	,000
	Estar disposto a contribuir com fração para desenvolver ações sustentáveis pelos Hotéis e AL	Correlation Coefficient	0,346
		Sig. (2-tailed)	1
		N	,000
			320
			320

Tabela 6 – Correlação Spearman entre H0 e H4.

Correlação		Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Grau de probabilidade para participar numa ação sustentável realizada por um Hotel ou AL
Spearman's rho	Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Correlation Coefficient	1
		Sig. (2-tailed)	0,389
		N	,000
	Grau de probabilidade para participar numa ação sustentável realizada por um Hotel ou AL	Correlation Coefficient	0,389
		Sig. (2-tailed)	1
		N	,000
			320
			320

Tabela 7- Correlação de Spearman entre H0 e H5

Sendo que a tabela 6 e 7 apresentam valores de correlação de Spearman muito próximos (0,346 e 0,389, respetivamente) é possível afirmar que existem correlações positivas entre H0 e H4 e H0 e H5. No primeiro caso, significa que o grau de importância que os inquiridos atribuem à sustentabilidade ambiental correlaciona-se positivamente com facto de o indivíduo contribuir com uma fração do preço pago pela sua estadia a fim de se desenvolverem mais ações sustentáveis pelos hotéis e AL. No segundo caso verifica-se que o grau de importância que os inquiridos atribuem à sustentabilidade ambiental correlaciona-se positivamente com o grau de probabilidade de um indivíduo participar numa ação sustentável realizada por um hotel ou AL. Para ambos os casos o “p value” também foi abaixo de 0,05 e por isso as relações são significativas.

Correlação Spearman's rho	Grau de Importância da Sustentabilidade para os Indivíduos	Preço	Localização	Classificação	Comodidades Gerais	Certificação Ambiental	Adoção de Medidas Sustentáveis	Design/Decoração	Dimensão	Vistas	
											Correlation Coefficient
	Sig. (2-tailed)	.	0,517	0,709	0,147	0,736	0	0	0,979	0,214	0,249
	N	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320

Tabela 8 – Correlação de *Spearman* entre H0 e H6.

Por fim, foi importante correlacionar a hipótese 0 com as diferentes opções de resposta da questão 9, que corresponde à hipótese 6. Os resultados deram-nos a entender que a importância que os indivíduos atribuem à sustentabilidade ambiental se correlaciona negativamente e não significativamente com “preço”, “localização”, “comodidades gerais”, “design/decoração”. As categorias “classificação”, “dimensão” e “vistas” embora tenham uma correlação positiva,

não se correlacionam significativamente com a hipótese H0, logo a classificação que os indivíduos atribuem a estas 3 categorias não é afetada pela maneira como avaliam a importância da sustentabilidade ambiental. Em relação à “adoção de medidas sustentáveis” e à “certificação ambiental” a hipótese H0 correlaciona-se positiva e significativamente com estas categorias.

## 4.2. Entrevistas

O software NVivo, segundo Woolf e Silver (2018), é um programa de gestão de conceitos, que oferece muitos “sinos” e “assobios” para organizar, exibir e trabalhar de acordo com as instruções que lhe são dadas. Os autores explicam que os indivíduos que trabalham com o NVivo realizam a 100% todo o trabalho intelectual do programa, uma vez que o *software* apenas ajuda a dar significado a um conjunto de dados não estruturados.

Para a concretização deste trabalho, recorreu-se a este *software* que auxiliou a responder às questões de investigação relativas às entrevistas realizadas:

1. Classificar o grau de importância da sustentabilidade ambiental para a unidade;
2. Caracterizar a motivação pela sustentabilidade ambiental;
3. Identificar barreiras (dificuldades e desafios) das unidades no caminho para a sustentabilidade ambiental;
4. Identificar áreas de sustentabilidade ambiental onde os desafios são maiores ou menores.

### 4.2.1. Amostra

Nas entrevistas realizadas, participaram 4 unidades hoteleiras, 2 individuais: Vila Foz Hotel & Spa (5\*) situado na Foz do Douro, e *Oporto Airport & Business Hotel* (4\*) um hotel recente em Moreira da Maia a 4 minutos do Aeroporto Internacional Francisco Sá Carneiro, e dois grupos: o grupo internacional IHG (*Intercontinental Hotels Group*) que conta com mais de 5 656 hotéis em mais de 100 países, tendo sido feita a entrevista no Intercontinental Porto Palácio das Cardosas (5\*); o grupo nacional Vila Galé que conta com 34 unidades hoteleiras

no total, 25 em Portugal e 9 no Brasil, tendo a entrevista sido feita ao *board member* do grupo via e-mail. O Armazém *Luxury Housing*, foi o alojamento local selecionado. De qualidade superior, o Armazém encontra-se localizado no coração da cidade do Porto, mais precisamente no Largo de São Domingos.

#### 4.2.2. Análise NVivo

A organização mais correta dos dados foi possível através do *software* NVivo que, de forma sintética, aglomerou o mais importante das 5 entrevistas realizadas.

Assim, numa fase inicial procedeu-se à elaboração de um *mind map* demonstrativo dos vários “nós” e palavras-chave que estão presentes nestas entrevistas. Os nós são representados pelas palavras “Importância”; “Custos”; “Motivações” e “Entraves”. Os nós são representativos das categorias que mais acompanharam estas entrevistas, a seu lado estão representadas as palavras-chave que com maior frequência foram abordadas pelos participantes.

O *mind map* seguidamente apresentado ajuda na sintetização de todo o trabalho realizado em contexto de entrevista.



Através desta funcionalidade do programa, conclui-se que “ambiente” foi a palavra mais utilizada pelos entrevistados, o que é um facto natural uma vez que a temática principal é a sustentabilidade ambiental. Ainda assim, este gráfico ajuda-nos a dar sentido aos nós (categorias) criados, dado que as palavras mais presentes durante as entrevistas foram, nomeadamente: opções; cliente; custos; difícil; fácil; preço, muito; pouco; gastos; funcionários.

Adicionalmente a esta pesquisa mais generalista, considerou-se pertinente fazer uma pesquisa de texto, isto é, procurar no NVivo palavras-chave que levam às respostas dos participantes, ilustrando a sua opinião sobre determinada palavra-chave.

Esta utilidade do NVivo, pode ser executada através do “word tree” que permite obter uma conclusão mais visual sobre as temáticas.

Para o efeito, tornou-se relevante abordar as palavras-chave: fácil; difícil; desafios; formações; cliente; opções e custos. Importa referir que estas palavras-chave foram selecionadas em virtude do gráfico representativo dos termos com maior frequência e por serem consideradas as mais congruentes para esta análise. Primeiramente procedeu-se ao nó “Entraves” do *mind map* que contém as palavras-chave: “fácil”, “difícil” e “desafios”.

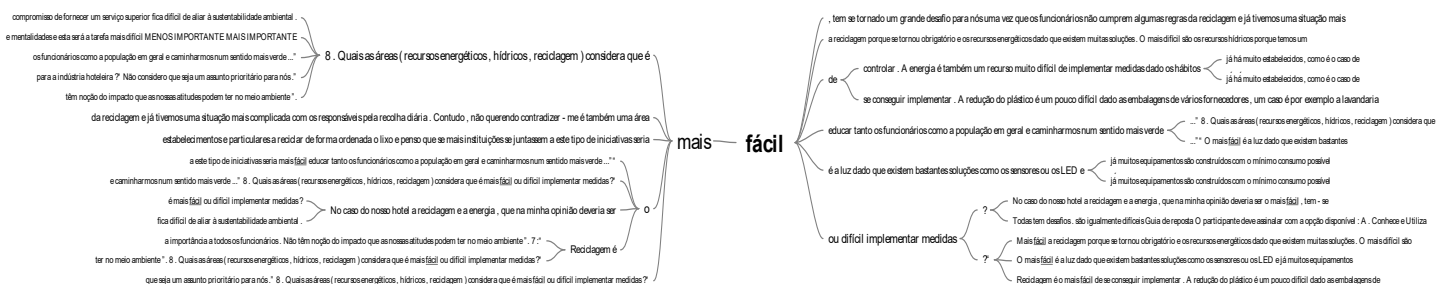


Figura 6 – Palavra-chave “fácil”

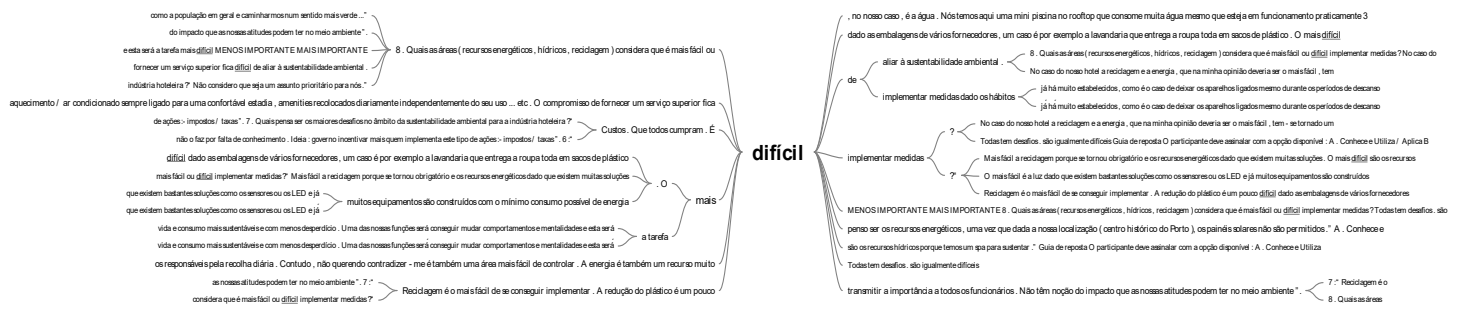


Figura 7 – Palavra-chave “difícil”

As palavras-chave “fácil” e “difícil” foram utilizadas para definir as áreas de sustentabilidade ambiental onde os gestores consideraram os desafios mais acessíveis ou mais complicados de se concretizar. Como resultado percebeu-se que a dificuldade ou facilidade depende de unidade para unidade. No caso do *Oporto Airport & Business Hotel* e o *Armazém Luxury Housing* a reciclagem é das áreas onde se consegue melhor “educar” os funcionários nesse sentido e fazer com que esta cooperação se reflita no cumprimento das regras básicas da reciclagem.

À exceção do *Armazém* que por estar no centro histórico da cidade e não lhe é permitido ter painéis solares e do *Vila Galé*, todas as unidades consideraram os recursos energéticos como dos mais plausíveis de se cumprir uma vez que existem várias soluções no mercado como as luzes LED e sistemas com sensores de luz. Contudo, existe um paradoxo com o poupar e o compromisso de fornecer um serviço *premium* no caso dos hotéis de 4 ou 5 estrelas uma vez que se consome mais energia, a qualidade em hotelaria é muitas vezes associada ao maior consumo de serviços o que muitas vezes consumirá mais recursos.

Contrariamente, o *Intercontinental* assumiu ter dificuldades sérias em cumprir com as regras básicas da reciclagem dado que os funcionários não colaboram nesse sentido, contudo assumem que neste momento a cidade do Porto obriga a que estas regras sejam realizadas.

Adicionalmente, as maiores dificuldades encontram-se para os hotéis com spa ou que possuam piscina (como é o caso do Vila Foz e do *Oporto*) o consumo de recursos hídricos é bastante elevado e por isso torna-se complicado poupar. O grupo Vila Galé assume que todos os desafios são igualmente difíceis.



Figura 8 – Palavra-chave “desafio”

No que diz respeito à palavra-chave “desafios” esta representa os entraves que as unidades encontram para este caminho mais verde do setor da hotelaria. Os participantes alegam que muitas das soluções “verde” encontradas no mercado são ainda muito caras como é o caso do papel reciclado, para além disso, as unidades concordam que os fornecedores devem alterar a forma como os embalam os produtos uma vez que muitas vezes vêm em embalagens plásticas que no final do dia representam um enorme desperdício. Fazer com que os funcionários cumpram as normas também é um dos desafios encontrados pelas unidades, a par de mudar mentalidades e comportamentos em geral, como foi referido pelo grupo Vila Galé.

Para o Vila Foz não se apresentam grandes desafios uma vez que a sustentabilidade ambiental não representa um assunto prioritário.

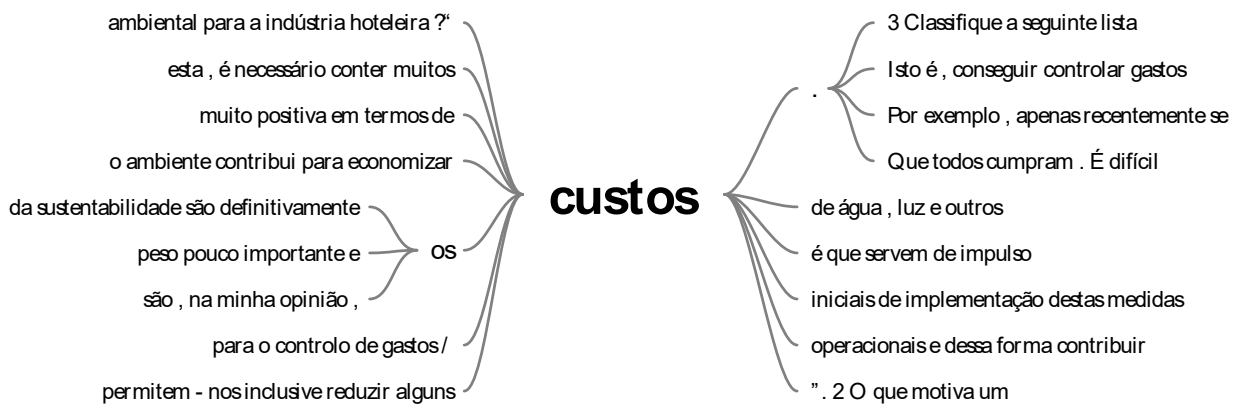


Figura 9 – Palavra-chave “custos”

Um dos nós que se decidiu abordar foram os custos, uma vez que todas as unidades concordaram no sentido em que a sustentabilidade ambiental auxilia na retenção de custos para os hotéis e alojamentos locais, assumindo “controlar gastos”, “contribuir para economizar custos” e ainda “controlar gastos”. Em relação ao nó principal “Motivação” as palavras-chave associadas foram “formações”, “opções”, “soluções”.



Figura 10 – Palavra-chave “Formações”



Figura 11 – Palavra-chave “Opções”

Relativamente à palavra-chave “formações” os entrevistados concordam que existem falhas no que concerne a formações elucidativas sobre sustentabilidade

ambiental, explicando que o governo e outras instituições privadas de apoio à hotelaria e restauração poderiam cooperar neste fim uma vez que a falta de conhecimento é um facto e assim poder-se-ia também “educar” funcionários e colaboradores.

Quanto às “opções” gestores concordam que é necessário que os hotéis e AL às tendências de mercado, e a sustentabilidade ambiental é também uma tendência que muitos consumidores estão atentos e sinal disso foi a operadora internacional de reserva de alojamentos “Booking” já ter como requisito o preenchimento de alguns aspetos que se prendem com a sustentabilidade ambiental, como foi dito na entrevista feita ao *Oporto*.



Figura 12 – Palavra-chave “cliente”

Juntamente foi importante para este estudo analisar a palavra-chave “cliente” que demonstrou que os clientes são o ativo mais importante de todas as unidades e a sua satisfação é o objetivo principal dos hotéis e AL. Embora a sustentabilidade ambiental seja importante, não representa, para já, um parâmetro de extrema importância. Não obstante, clientes preocupados com o meio ambiente irão trazer mudanças nas unidades.

Complementarmente, procedeu-se à análise do nó “Importância” através das referências do NVivo, assim, foi possível obter uma visão mais facilitada do que os participantes consideraram como Muito Importante, Importante, Nem pouco ou nem Muito Importante e Pouco Importante.

- 1) Características que os participantes classificaram como “Muito Importante”:

<b>Files\\Armazem Entrevista</b> 4 references coded, 1.09% coverage	
Muito Importante	Reference 1: 0.13% coverage
Preço / tarifa Muito Importante	Reference 2: 0.24% coverage
Design / Decoração Muito Importante, para o nosso segmento	Reference 3: 0.44% coverage
Reputação /Imagem Muito Importante	Reference 4: 0.28% coverage

<b>Files\\Intercontinental Entrevista</b> 3 references coded, 0.76% coverage	
Preço / tarifa Muito Importante	Reference 1: 0.23% coverage
Design / Decoração Muito Importante	Reference 2: 0.26% coverage
Reputação /Imagem Muito Importante	Reference 3: 0.26% coverage

<b>Files\\OportoAirportHotel Entrevista</b> 3 references coded, 0.74% coverage	
Preço / tarifa Muito Importante	Reference 1: 0.22% coverage
Design / Decoração Muito Importante	Reference 2: 0.26% coverage
Reputação /Imagem Muito Importante	Reference 3: 0.26% coverage

<b>Files\\VilaFoz Entrevista</b> 2 references coded, 0.65% coverage	
Preço / tarifa Muito Importante	Reference 1: 0.30% coverage
Design / Decoração Muito Importante	Reference 2: 0.35% coverage

<b>Files\\VilaGale Entrevista</b> 2 references coded, 0.73% coverage	
Preocupação ambiental Muito Importante	Reference 1: 0.39% coverage
Reputação /Imagem Muito Importante	Reference 2: 0.34% coverage

Tabela 8- Características consideradas “Muito Importante”

1) Características que os participantes classificaram como “Importante”:

<b>Files\\Intercontinental Entrevista</b> 4 references coded, 0.91% coverage	
	<i>Reference 1: 0.10% coverage</i>
D) Importante	
	<i>Reference 2: 0.26% coverage</i>
Preocupação ambiental Importante	
	<i>Reference 3: 0.26% coverage</i>
Materiais sustentáveis Importante	
	<i>Reference 4: 0.29% coverage</i>
Soluções amigas do ambiente Importante	
<b>Files\\OportoAirportHotel Entrevista</b> 5 references coded, 1.14% coverage	
	<i>Reference 1: 0.10% coverage</i>
D) Importante	
	<i>Reference 2: 0.25% coverage</i>
Preocupação ambiental Importante	
	<i>Reference 3: 0.26% coverage</i>
Certificação ambiental Importante	
	<i>Reference 4: 0.26% coverage</i>
Materiais sustentáveis Importante	
	<i>Reference 5: 0.28% coverage</i>
Soluções amigas do ambiente Importante	
<b>Files\\VilaGale Entrevista</b> 6 references coded, 2.08% coverage	
	<i>Reference 1: 0.13% coverage</i>
D) Importante	
	<i>Reference 2: 0.24% coverage</i>
Preço / tarifa Importante	
	<i>Reference 3: 0.29% coverage</i>
Design / Decoração Importante	
	<i>Reference 4: 0.60% coverage</i>
Construção orientada para uma indústria mais verde Importante	
	<i>Reference 5: 0.45% coverage</i>
Materiais sustentáveis Importante Importante	
	<i>Reference 6: 0.38% coverage</i>
Soluções amigas do ambiente Importante	

Tabela 9 – Características consideradas “Importantes”

2) Características que os participantes classificaram como “Nem pouco nem muito Importante”:

<p><b>Files\OportoAirportHotel Entrevista</b> 1 reference coded, 0.58% coverage</p> <p>Reference 1: 0.58% coverage</p> <p>Construção orientada para uma indústria mais verde Nem pouco nem muito importante</p>
<p><b>Files\VilaFoz Entrevista</b> 2 references coded, 0.83% coverage</p> <p>Reference 1: 0.31% coverage</p> <p>C) Nem pouco nem muito importante</p> <p>Reference 2: 0.51% coverage</p> <p>Preocupação ambiental Nem pouco nem muito importante</p>

Tabela 10 – Características consideradas “Nem pouco nem muito Importante”

3) Características que os participantes classificaram como “Pouco Importante”:

<p><b>Files\VilaFoz Entrevista</b> 4 references coded, 1.90% coverage</p> <p>Reference 1: 0.40% coverage</p> <p>Certificação ambiental Pouco Importante</p> <p>Reference 2: 0.66% coverage</p> <p>Construção orientada para uma indústria mais verde Pouco Importante</p> <p>Reference 3: 0.40% coverage</p> <p>Materiais sustentáveis Pouco Importante</p> <p>Reference 4: 0.43% coverage</p> <p>Soluções amigas do ambiente Pouco Importante</p>
<p><b>Files\VilaGale Entrevista</b> 1 reference coded, 0.40% coverage</p> <p>Reference 1: 0.40% coverage</p> <p>Certificação ambiental Pouco Importante</p>

Tabela 11 – Características consideradas “Pouco Importantes”

Em suma os resultados de “Muito Importante” para a maioria os participantes à exceção do grupo Vila Galé, recaem sobre as categorias de “preço”; “design” e “reputação”. A característica “Importante” foi atribuída pela maioria às categorias “Preocupação Ambiental”; “Materiais sustentáveis”; “Soluções amigas do ambiente” à exceção do Vila Galé que as classificou como “Muito Importante”. No que diz respeito aos resultados “Nem pouco nem muito importante” o Vila foz atribuiu essa classificação à categoria “preocupação ambiental” e o *Oporto* à “Construção orientada para uma indústria mais verde”. Por fim na classificação “Pouco Importante” destacamos o Vila Foz que dá a plena impressão de que a sustentabilidade ambiental não é de todo uma prioridade ou preocupação atribuindo esta classificação às categorias “certificação ambiental” (a pare do grupo Vila Galé); “Construção orientada para uma indústria mais verde”; “Materiais sustentáveis” e ainda “soluções amigas do ambiente”.

## 5. Discussão e Conclusão

### 5.1. Discussão

Os hotéis e alojamentos locais representam uma das áreas de maior fonte económica no mundo dado o seu grau de ligação com todas as partes da economia e por este motivo, possibilita a mobilização de pessoas com o intuito de preservar o meio ambiente da unidade a que se destinam. Pelo seu cariz de responsabilidade social a sustentabilidade ambiental ganhou um papel ativo na indústria hoteleira e simultaneamente uma estratégia competitiva uma vez que a imagem percebida pelos clientes e hóspedes se torna mais positiva.

A este estudo importa responder às questões de investigação e objetivos propostos, sendo um estudo descritivo de opiniões, comportamentos e ações. Com base na revisão de literatura apresentada apurou-se que as ações assentes na sustentabilidade ambiental não devem ser uma tendência, mas sim uma ação urgente e contínua no tempo; os resultados a longo prazo que impossibilitam uma melhoria imediata e a falta de conhecimento da sociedade são fatores limitadores das ações. Assim, interessa explorar a opinião dos indivíduos em relação à importância da sustentabilidade ambiental, a periodicidade das suas ações colaborativas, a sua opinião em relação à indústria hoteleira neste meio e a disposição para certas questões relacionadas com o meio ambiente. Do lado da gestão interessa descobrir a relevância desta temática e os fatores restritivos.

Os resultados obtidos destacam que os participantes classificam a importância da sustentabilidade ambiental no geral e na indústria hoteleira como importante e que os seus hábitos de comportamentos que se identifiquem com práticas ambientais sustentáveis são entre frequente (48%) e ocasionais (37%), todavia o fator “práticas ambientais sustentáveis” realizadas por uma unidade hoteleira

não é um elemento que influencie a seleção por uma unidade hoteleira no momento de pesquisa e reserva pelos indivíduos. Ainda assim, os indivíduos mostraram em 72% das opiniões que estariam dispostos a contribuir com uma fração do preço pago pela estadia a fim de contribuir para o desenvolvimento de mais ações sustentáveis pelas unidades porém, a sua disposição para participar em ações sustentáveis promovidas pelas unidades em que estivessem alojados é maioritariamente neutra, tendo a resposta sido “nem pouco nem muito provável” por 30% dos participantes e “provável” por 27%. Além do mais, através da correlação de *Spearman* constatou-se que a importância que os indivíduos atribuem à sustentabilidade ambiental influencia positivamente a frequência dos seus hábitos sustentáveis; a importância que atribuem a este tema na hotelaria; o processo seleção/reserva em relação a uma unidade hoteleira; a disposição para contribuir e participar em ações ambientais sustentáveis, simultaneamente apurou-se que a importância atribuída à sustentabilidade ambiental não influencia aspetos como “preço”, “localização”; “comodidades gerais”; “design/decoração”, “classificação”; “dimensão” e “vistas” que refletem aspetos que os hotéis possuem, demonstrando que os indivíduos não correlacionam a importância da sustentabilidade ambiental com estes aspetos.

Em síntese e respondendo às questões de investigação subjacentes, os participantes são pessoas atentas à temática considerando-a relevante, incorporando comportamentos sustentáveis no seu dia-a-dia e demonstrando disposição para contribuir para o desenvolvimento de mais ações, mas ainda assim quando comparado com outros aspetos no processo de seleção de uma unidade hoteleira, a sustentabilidade ambiental não representa um fator preferencial ainda que tenha um peso importante.

Na perspetiva do gestor, a revisão de literatura demonstrou que a indústria hoteleira é eminentemente uma indústria poluente por variados aspetos: utilização de recursos energéticos, hídricos e naturais como é o caso de hotéis

localizados em áreas verdes, não obstante nos últimos anos têm sido feitos esforços pelas unidades no sentido de um caminho mais ecológico e que se adapte simultaneamente às necessidades dos clientes.

As entrevistas demonstraram que a sustentabilidade ambiental tem vindo a atrair uma maior importância na área da hotelaria, todavia o interesse percebido e as motivações para realizar ações sustentáveis varia de unidade para unidade consoante a sua estratégia de mercado ou estratégia competitiva. Dos 5 casos analisados, o grupo português Vila Galé foi o único que demonstrou ter um maior interesse na sustentabilidade ambiental, comunicando e realizando ações ecológicas, tendo como objetivo a mudança de mentalidades e comportamentos que se tem demonstrado um fim complexo de atingir. O grupo IHG, o *Oporto Airport & Business Hotel* e o alojamento local *Armazém Luxury Housing* demonstraram que embora nos últimos anos se tenham dedicado a concretizar mais medidas sustentáveis, estas ainda não representam uma estratégia muito importante para eles e que barreiras como o custo de alguns produtos eco, a falta de conhecimento geral, a inexistência de formações mais elucidativas têm impedido e dificultado este caminho mais “verde”. Finalmente, o Vila Foz Hotel & Spa foi um caso em que assumidamente a sustentabilidade ambiental não tem uma importância relativa e por isso não contribuem com medidas ambientais sustentáveis a não ser as obrigatórias por lei.

Para concluir, verifica-se que o cliente é cada vez mais atento, preocupado e colaborativo e que os gestores atuam com vista ao alcance de mais e melhor para os seus clientes, o que significa que se a sustentabilidade ambiental ganha cada vez mais um lugar de interesse nos hóspedes, sendo um fator que irá também refletir-se em mais medidas e ações pelas unidades hoteleiras. O caminho para a sustentabilidade ambiental é ainda longo e complexo, mas urgente e de preocupação contínua.

## 5.2. Conclusão à Luz da Revisão de Literatura

Comparativamente aos dois estudos abordados na revisão de literatura, a investigação de Bruns-Smiths, Chong, Choy & Verma analisou relatórios de sustentabilidade de 100 unidades hoteleiras nos Estados Unidos e realizou um questionário sobre a satisfação do cliente, melhores práticas e participação do hóspede no âmbito da sustentabilidade ambiental obtendo cerca de 120 000 repostas e a dissertação de Almeida procurou analisar a infusão e difusão da sustentabilidade na hotelaria, particularmente de hotéis em Lisboa.

O primeiro estudo, demonstrou que segundo os relatórios analisados que as energias renováveis como é o caso dos painéis solares permitem um armazenamento de energia bastante superior, não obstante no presente estudo a aplicação de painéis solares é realizada por algumas unidades (*Oporto* e *Vila Foz*) mas não é possível em alguns casos, como o *Armazém* que por estar localizado na zona histórica da cidade é proibida a colocação de painéis solares. Para além disso, no caso de Bruns-Smiths, o simples facto de os hotéis adotarem medidas ambientais sustentáveis é suficiente para comunicar a sua responsabilidade social e mesmo que a certificação ambiental seja valiosa, nenhum hotel a procura com elevado interesse, isto verificou-se igualmente nas entrevistas realizadas para o presente estudo em que a certificação ambiental foi classificada como “importante” para a maioria e “pouco importante” para o caso do grupo *Vila Galé* que comunica intensivamente sobre as práticas sustentáveis adotadas, mas não concentra na certificação ambiental a sua estratégia principal.

À semelhança desta dissertação em que se apurou que os recursos energéticos são os mais acessíveis de realizar dada a diversidade de produtos substitutos no mercado, o estudo de Bruns-Smiths demonstrou igualmente que os hotéis conseguem encontrar mais facilmente alternativas energéticas sustentáveis no mercado e aplicá-las nas unidades hoteleiras com mais facilidade

comparativamente a outros recursos. Além disto, a falta de formações e conhecimento geral sobre a sustentabilidade ambiental demonstra ser um fator que prejudica a disseminação e concretização das ações sustentáveis pelos hotéis do estudo de Bruns-Smiths, no caso das entrevistas realizadas este também foi uma das circunstâncias abordadas pelos entrevistados.

No que diz respeito aos questionários realizados, o estudo de Bruns-Smiths demonstrou que cerca de 45% dos participantes estão dispostos a contribuir monetariamente para o desenvolvimento de ações ambientais sustentáveis, no caso desta dissertação cerca de 72% dos participantes também demonstraram que participariam monetariamente para este fim. Simultaneamente, os participantes do 1º estudo abordado demonstraram que embora a sustentabilidade ambiental no contexto da hotelaria é uma questão à qual atribuem importância, quando comparado com categorias como “preço”, “qualidade” ou “conveniência” num momento de reserva as suas preferências recaem sobre estas categorias, deixando de lado a sustentabilidade ambiental, o mesmo se revelou na presente dissertação. Ainda relativo à influência da sustentabilidade ambiental na seleção de um hotel, no estudo de Bruns-Smiths nem 1% dos participantes consideram marcar uma estadia num hotel “green” em comparação com os “regulares”, nesta investigação cerca de 25% dos participantes afirmaram que as práticas ambientais sustentáveis influenciam a sua decisão de reserva. Em termos de participação dos hóspedes, no caso de Bruns-Smiths cerca de três quartos dos participantes (75%) afirmaram que estariam dispostos a participar em ações ambientais sustentáveis realizadas pelos hotéis, neste caso as repostas foram ambíguas uma vez que os 30% inquiridos responderam “nem pouco nem muito provável” e 28% “provável”.

No estudo de Almeida os resultados demonstraram que a medida “política de troca de toalhas” foi a mais selecionada pelos participantes, contrariamente a esta investigação onde o número de inquiridos interessados em participar nesta

medida foi menor, tendo sido “preferência por documentos digitalizados em vez de impressos” a medida mais selecionada pelos participantes. Adicionalmente, a reciclagem é a medida mais respeitada pelos hotéis participantes à semelhança desta tese e existe também uma concordância em ambos os casos de que os custos de implementação de medidas ambientais sustentáveis são ainda muito elevados para suportar pelas unidades, sendo que em muitos casos os grossistas apresentam os melhores preços do mercado.

Em suma, conclui-se que existem muitas semelhanças de resultados entre os estudos abordados na revisão de literatura e a presente dissertação, relembrando que embora a sustentabilidade ambiental ganhe um papel cada vez mais ativo e importante na indústria hoteleira, importa pensar que os consumidores ainda demonstram uma maior preferência em outras categorias como “preço”, “qualidade”, “comodidade/conveniência” em relação às práticas ambientais ainda assim, os participantes dos questionários demonstraram-se maioritariamente dispostos a contribuir monetariamente para o desenvolvimento de mais ações e simultaneamente dispostos a participar nestas mesmas ações.

### 5.3. Limitações do Estudo

Neste estudo encontraram-se algumas limitações inerentes à recentidade do tema na sociedade, pelo que em Portugal apenas se iniciaram passos no sentido da sustentabilidade ambiental em meados do ano 2000 e o caminho manteve-se moroso. O mesmo aconteceu na indústria hoteleira onde a consciência de que é urgente propiciar uma menor pegada ecológica apareceu mais vivamente nos últimos anos. Esta implicação limitou o estudo nos temas abordados na revisão de literatura, uma vez que as pesquisas sobre o impacto da indústria hoteleira no meio ambiente e formas de diminuir esse impacto são ainda reduzidos.

Adicionalmente, os questionários foram realizados na língua portuguesa e para habitantes que vivessem em Portugal o que impossibilita ter outros pontos de vista que não os dos habitantes em Portugal. No que diz respeito à amostra recolhida ainda, a grande maioria das idades (65%) concentra-se entre os 18 e os 25 anos e possuem na sua maioria licenciatura e mestrado (43% e 33%, respetivamente), o que indica que os resultados recolhidos foi maioritariamente junto de pessoas jovens e instruídas, mas isto não deixa de ser limitador uma vez que todas as gerações devem contribuir para um futuro sustentável.

Relativamente às entrevistas não se considerou que o número de entrevistas realizadas fosse reduzido em virtude de se terem conseguido obter perspetivas e resultados de dois grupos hoteleiros com um elevado número de hotéis pelo espalhados pelo mundo, ainda assim a variedade de alojamentos locais pode ter sido insuficiente já que cada vez mais existem alojamentos locais presentes em diversos países e tendo os AL uma gestão mais descomplicada em relação a hotéis de 3, 4 e 5 estrelas que possuem uma obrigatoriedade de serviços diferente.

Quanto às escalas utilizadas para ambos os casos estas limitam as respostas dos participantes de 1 a 5 (de nada a muito importante), impedindo uma resposta

mais aberta e personalizada sobre as questões realizadas, ainda que facilite o processo de análise de resultados.

## 5.4. Sugestões para Investigações Futuras

Vivemos cada vez mais uma era acelerada com atualizações constantes de produtos e serviços, onde a informação pode ser transmitida em tempo real e por isso considera-se que as informações contidas nesta dissertação possam em pouco tempo ficar desatualizadas por conseguinte, a continuação deste estudo torna-se bastante pertinente uma vez que podem surgir novas formas de praticar e caminhar para a sustentabilidade ambiental na hotelaria bem como as motivações e a importância que as unidades atribuem à sustentabilidade podem sofrer alterações, desta maneira seria interessante realizar-se um estudo sobre a inovação da sustentabilidade ambiental na hotelaria onde se explorariam novas e melhores técnicas de diminuir o impacto ambiental provocado pelos hotéis e alojamentos locais.

Para além disso, seria também interessante desenvolver um estudo exploratório entre as técnicas ambientais sustentáveis utilizadas por hotéis e alojamentos locais de diferentes classificações a fim de perceber se existem diferenças significativas entre as medidas adotadas e a classificação que possuem.

## Referências

Alexander, S., Kennedy, C., Bohdanowicz, P., Churie-Kallhauge, A., Martinac, I., Rezachek, D., Kasim, A. (2002). Green hotels: Opportunities and resources for success. *Journal of Management*, 8(April), 691–699. <https://doi.org/10.1300/J149v08n02>

Almeida, J. B. R. de. (2016). Sustentabilidade em Hotelaria - Uma Análise da Infusão/Difusão em Hotéis de Lisboa. *Dissertação de Mestrado Em Gestão Do Turismo e Da Hotelaria*, 57. Retrieved from [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13000/1/Dissertação M-GTH - Sustentabilidade em Hotelaria - Joana Branquinho Ramos Almeida - 50033103.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13000/1/Dissertação_M-GTH_-_Sustentabilidade_em_Hotelaria_-_Joana_Branquinho_Ramos_Almeida_-_50033103.pdf)

Bergquist, A. K., Cole, S. A., Ehrenfeld, J., King, A. A., & Schendler, A. (2019). Understanding and overcoming roadblocks to environmental sustainability: Past roads and future prospects. *Business History Review*, 93(1), 127–148. <https://doi.org/10.1017/S000768051900031X>

IAN BRACE. (2004). *Questionnaire Design Survey Material for Effective Market Research*. Disponível em <https://bit.ly/3cpj3yh>

Brundtland. (1988). The Brundtland Report: “Our Common Future.” *Medicine and War*, 4(1), 17–25. <https://doi.org/10.1080/07488008808408783>

Bruns-smith, A., & D, H. C. P. (2015). *Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practices , Guest Participation , and Customer Satisfaction*

*Environmental Sustainability in the Hospitality Industry : Best Practices* ,. 15, 6–16.  
Disponível em <https://bit.ly/2Igxu9N>

Costa, C. S. R., Santos, J. G., & Aguiar, E. C. (2015). Sustentabilidade e o comportamento do turista: uma discussão à luz da Psicologia Ambiental. *Revista de Administração Da UFSM*, 8 (April 2015), 35.  
<https://doi.org/10.5902/1983465916393>

Colbert, B. (Wilfrid L. U., & Kurucz, E. (University of G. (2007). Triple Bottom Line and the Role for HRM. *Human Resource Planning*, 1(May), 21–31. Retrieved from <https://bit.ly/38t4KFO>

Ceylan, S., & Soygeniş, M. D. (2019). A design studio experience impacts of social sustainability. *Archnet-IJAR*, 13(2), 368–385. <https://doi.org/10.1108/ARCH-02-2019-0034>

Dabour, N. (2003). Problems and Prospects of Sustainable Tourism Development in the OIC Countries: Ecotourism. *Journal of Economic Cooperation*, 24(1), 25–62. Retrieved from <http://www.sesric.org/files/article/127.pdf>

Elkington, J. (1998), Governance for Sustainability\*. *Corporate Governance: An International Review*, 14: 522-529. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8683.2006.00527.x>

Envangelista, R. (2010). Um possível caminho para o sucesso empresarial? *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 2, 85–96. Disponível em: <https://bit.ly/3aspwGI>

Feil, A. A., & Schreiber, D. (2017). Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável: desvendando as sobreposições e alcances de seus significados. *Cadernos EBAPE.BR*, 15(3), 667–681. <https://doi.org/10.1590/1679-395157473>

Gonçalves, Luiz Cláudio. (2004) *Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem*. São Paulo: Aleph

Hopwood, B., Mellor, M., & O'Brien, G. (2005). Sustainable development: Mapping different approaches. *Sustainable Development*, Vol. 13, pp. 38–52. <https://doi.org/10.1002/sd.244>

Hanson-Rasmussen, N. J., & Lauver, K. J. (2018). Environmental responsibility: millennial values and cultural dimensions. *Journal of Global Responsibility*, 9(1), 6–20. <https://doi.org/10.1108/jgr-06-2017-0039>

Kirk, R. E. (1996). 'Practical significance: A concept whose time has come. S. Gorard (Ed.) *Quantitative research in education*', Thousand Oaks, CA: Sage. <https://doi.org/10.1177%2F0013164496056005002>

Melissen, F. (2013). Sustainable hospitality: A meaningful notion? *Journal of Sustainable Tourism*, 21(6), 810–824. <https://doi.org/10.1080/09669582.2012.737797>

Mikhailova, I. (2004). Sustentabilidade: evolução dos conceitos teróricos e os problemas da mensuração prática. *Revista Economia e Desenvolvimento*, 16, 22–41. <http://dx.doi.org/10.5902/red.v0i16.3442>

Morais, D., Oliveira, N., & Souza, E. (2014). As Práticas de Sustentabilidade Ambiental e Suas Influências na Nova Formatação Institucional das Organizações. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 3(3), 90–106. <https://doi.org/10.5585/geas.v3i3.108>

Paskova, M., & Zelenka, J. (2019). How crucial is the social responsibility for tourism sustainability? *Social Responsibility Journal*, 15(4), 534–552. <https://doi.org/10.1108/SRJ-03-2018-0057>

Piga, Talita Ravagnã, Mansano, S. R. V. (2015). *Sustentabilidade Ambiental: Uma Análise Crítica Enviromental*. 174–195. Disponível em: <https://bit.ly/3aw4Pdb>

Rifai, T. (2011). Fostering innovation to fight climate change – Public Report. *Fostering Innovation to Fight Climate Change – Public Report*. <https://doi.org/10.18111/9789284415014>

Salas-Zapata, W. A., & Ortiz-Muñoz, S. M. (2019). Analysis of meanings of the concept of sustainability. *Sustainable Development*, 27(1), 153–161. <https://doi.org/10.1002/sd.1885>

Saunders, Mark, Lewis, Philip, Thornhill, A. (2016). *Research Methods For Business Students* (Sixt Edition). Edinburg: Pearson.

Silva, P. M., Agostini, M. R., & Langoski, L. M. (2015). Redes de cooperação e sustentabilidade: estudo de caso de uma rede hoteleira. *Revista de Administração Da UFSM*, 8, 9. <https://doi.org/10.5902/1983465916539>

Sloan, Philip, Legrand, Willy, C. S. J. (2013). *Sustainability in the hospitality industry: Principles of sustainable operations*. 200. Retrieved from <https://doi.org/10.4324/9780080941387>

Sunlu, U. (2003). Environmental impacts of tourism. *Environmental Impacts of Tourism*, (January 2003), 281–297. Disponível em: <https://bit.ly/2PNVtBD>

Taherdangkoo, M., Mona, B., & Ghasemi, K. (2019). The role of industries' environmental reputation and competitive intensity on sustainability marketing strategy: Customers' environmental concern approach. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 23(1), 3–24. <https://doi.org/10.1108/SJME-02-2018-0005>

Tavares Amazonas, Iuri; Freire de Carvalho e Silva, Rodrigo; Oliveira de Andrade, M. (2018). Gestão Ambiental Hoteleira: Tecnologias E Práticas Sustentáveis Aplicadas a Hotéis 1. *N Artigo Original N*, 21, 1722. Disponível em: <https://bit.ly/2VLLb8D>

Valdes-Vasquez, R., & Klotz, L. E. (2013). Social sustainability considerations during planning and design: Framework of processes for construction projects. *Journal of Construction Engineering and Management*, 139(1), 80–89. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0000566](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000566)

Associação da Hotelaria de Portugal 2020. Acesso em Janeiro de 2020 disponível em <https://www.hoteis-portugal.pt/news/1904/23>

Declaração da Conferência das Nações unidas sobre o Meio Ambiente Humano 2020. Acesso Dezembro 2019, disponível em [https://apambiente.pt/\\_zdata/Políticas/DesenvolvimentoSustentavel/1972\\_Declaracao\\_Estocolmo.pdf](https://apambiente.pt/_zdata/Políticas/DesenvolvimentoSustentavel/1972_Declaracao_Estocolmo.pdf)

Dicionário Priberam Online 2019. Acesso em Novembro de 2019, disponível em <https://dicionario.priberam.org/sustentabilidade>

*National Geographic* 2018. Acesso em Janeiro de 2020 disponível em <https://www.natgeo.pt/meio-ambiente/2018/10/portugal-esta-no-caminho-da-sustentabilidade>

Publituris 2020. Acesso em Janeiro de 2020, disponível em <https://www.publiturishotelaria.pt/2019/02/15/porto-e-norte-foi-o-destino-turistico-que-mais-cresceu-no-ano-passado-em-portugal/>

# Apêndices

## Apêndice 1 – Questionários

### Inquérito Tese de Mestrado

O seguinte questionário encontra-se inserido no âmbito de uma tese de Mestrado em Gestão de Serviços realizada na Universidade Católica Portuguesa, cujo tema se define por "Sustentabilidade na Hotelaria". Os resultados obtidos serão exclusivamente utilizados para fins académicos, sendo que as repostas dos inquiridos representam apenas a sua opinião individual.

Este questionário é anónimo. Solicitamos que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões. Obrigada pela sua colaboração.

**\*Obrigatório**

#### 1. Idade \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 18 - 25
- 26 - 35
- 36 - 45
- 46 - 55
- 56 - 65
- +65

#### 2. Habilitações Literárias \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 9º ano
- 12º ano
- Licenciatura
- Pós-Graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra: \_\_\_\_\_

#### 3. Localização \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Aveiro
- Açores
- Beja
- Braga
- Bragança
- Castelo Branco
- Coimbra
- Évora
- Faro
- Guarda
- Leiria
- Lisboa
- Madeira
- Portalegre
- Porto
- Santarém
- Setúbal
- Viana do Castelo
- Vila Real
- Viseu

#### 4. Avalie entre os intervalos definidos, a importância da sustentabilidade ambiental para si \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Nada Importante
- Pouco Importante
- Nem Pouco Nem Muito Importante
- Importante
- Muito Importante

5. Costuma adotar comportamentos que se identifiquem com as práticas de sustentabilidade ambiental? \*

Marcar apenas uma oval.

- Nunca  
 Raramente  
 Ocasionalmente  
 Frequentemente  
 Muito Frequentemente

6. Considera que as unidades hoteleiras e de alojamento local têm um papel importante na construção de um mundo mais sustentável? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

7. Quando pesquisa um hotel ou alojamento local onde pretende efetuar uma reserva, a prática de medidas sustentáveis realizadas por esse local é um fator que influencia a sua decisão de seleção? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

8. Seleccione os seguintes aspetos de acordo com a importância que lhes atribui no momento em que procura hotéis ou alojamentos locais \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada Importante	Pouco Importante	Nem Pouco nem Muito Importante	Importante	Muito Importante
Preço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Localização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Classificação ( número de estrelas/pontuação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodidades (Wifi, pequeno-almoço, casa de banho)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificação Ambiental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adoção de medidas ambientais sustentáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Design /Decoração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Já esteve instalado em algum hotel ou alojamento local que, efectivamente praticasse medidas ambientais sustentáveis? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não  
 Não me recordo

10. Estaria disposto a pagar mais uma fração do preço pago pela sua estadia com o fim de contribuir para desenvolver medidas ambientais sustentáveis pelo hotel ou alojamento local? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

11. Selecione a percentagem que estaria disposto a dar \*

Marcar apenas uma oval.

- 0%
- 1% a 5%
- 6% a 10%
- 11% a 19%
- + 20%

12. Como cliente, classifique a probabilidade para participar numa ação sustentável realizada pelo hotel ou alojamento local durante a sua estadia \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nada Provável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Provável

13. Qual a importância que atribui às seguintes medidas sustentáveis adoptadas por entidades hoteleiras ou alojamentos locais \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada Importante	Pouco Importante	Nem Pouco nem Muito Importante	Importante	Muito Importante
Reciclagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compostagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redução do uso do plástico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Torneiras de sensor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de rega adaptado às estações do ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de materiais reciclados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de luzes LED	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luzes de sensor automático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Painéis solares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postos de carregamento elétrico para veículos elétricos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Construção orientada para um menor consumo energético	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Selecione do conjunto de medidas, aquelas em que estaria disposto a participar durante uma estadia num hotel ou alojamento local \*

Marcar tudo o que for aplicável.

- Manter as mesmas toalhas durante toda a estadia
- Reciclar
- Consumo de água filtrada
- Utilização de palhinhas eco-friendly
- Preferência por documentos digitalizados em vez de impressos
- Utilização de energia apenas durante a utilização do quarto
- Aceitação de ementas adaptadas às estações do ano
- Uso consciente e comedido dos amenities (produtos de higiene pessoal) disponibilizados pelo Hotel/AL

15. Classifique a importância que atribui às medidas acima indicadas \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada Importante	Pouco Importante	Nem Pouco nem Muito Importante	Importante	Muito Importante
Manter as mesmas toalhas durante toda a estadia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reciclar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo de água filtrada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de palhinhas eco-friendly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preferência por documentos digitalizados em vez de impressos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de energia apenas durante a utilização do quarto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceitação de ementas adaptadas às estações do ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uso consciente e comedido dos amenities (produtos de higiene pessoal) disponibilizados pelo Hotel/AL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Apêndice 2- Entrevistas

Nome: Diogo Costa

Estabelecimento: Vila Foz Hotel & Spa

Cargo: Administrador

1. Classifique o grau de importância da sustentabilidade ambiental para o seu hotel/Alojamento Local

C) Nem pouco nem muito importante

- 1.1. Explique-nos o porquê dessa opinião.

“Apenas cumprimos os requisitos legais necessários. Não damos propriamente ênfase à sustentabilidade ambiental na nossa unidade e apenas lhe posso dizer que a satisfação do cliente é o nosso principal objetivo.”

2. O que motiva um gestor/responsável a implementar ou não práticas de sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira?

“O gestor hoteleiro tenta passar ao hóspede a decisão de usufruir do alojamento da forma mais consciente que entenda quer em termos ambientais, como outras vertentes da utilização do espaço. Não entendemos como adequado sobrepormo-nos à opção que o cliente tem ao usufruir do quarto.”

3. Classifique a seguinte lista de motivações, na ótica da gestão da unidade, por ordem de importância (1. nada importante, 2. pouco importante, 3. Nem pouco nem muito importante, 4. Importante, 5. Muito importante) que lhes atribui:

- a) Preço / tarifa **Muito Importante**

- b) Preocupação ambiental **Nem pouco nem muito importante**
- c) Design / Decoração **Muito Importante**
- d) Reputação /Imagem **Muito Importante**
- e) Certificação ambiental **Pouco Importante**
- f) Construção orientada para uma indústria mais verde **Pouco Importante**
- g) Materiais sustentáveis **Pouco Importante**
- h) Soluções amigas do ambiente **Pouco Importante**

4. De acordo com a lista acima mencionada, enumere do mais para o menos importante os aspetos referidos:

+ ↓ -	MENOS IMPORTANTE	1	D
	MENOS IMPORTANTE	2	A
	MENOS IMPORTANTE	3	C
	MENOS IMPORTANTE	4	F
	MENOS IMPORTANTE	5	H
	MAIS IMPORTANTE	6	G
	MAIS IMPORTANTE	7	B
	MAIS IMPORTANTE	8	E

5. Como classifica o leque de soluções de sustentabilidade ambiental atualmente disponível para a indústria hoteleira?

3. Nem pouco nem muito vasta

6. Que práticas/soluções pensa faltarem para que a indústria hoteleira possa desenvolver ainda mais a sustentabilidade ambiental?

“Sem opinião”

7. Quais pensa ser os maiores desafios no âmbito da sustentabilidade ambiental para a indústria hoteleira?

“Não considero que seja um assunto prioritário para nós.”

8. Quais as áreas (recursos energéticos, hídricos, reciclagem) considera que é mais fácil ou difícil implementar medidas?

“Mais fácil a reciclagem porque se tornou obrigatório e os recursos energéticos dado que existem muitas soluções. O mais difícil são os recursos hídricos porque temos um spa para sustentar.”

Nome: Carlota Santos

Estabelecimento: Intercontinental Porto – Palácio das Cardosas

Cargo: Coordenadora de Marketing e Vendas

2. Classifique o grau de importância da sustentabilidade ambiental para o seu hotel/Alojamento Local

D) Importante

2.1. Explique-nos o porquê dessa opinião.

“Temos um programa implementado na cadeia IHG que é o *Green Engagement*, que daqui para a frente teremos que cumprir., contudo como ainda não entrou

em vigor a 100%, muitos dos efeitos não foram sentidos. A cadeia considera que não só é importante para o meio ambiente, como para o controlo de gastos/custos”.

3. O que motiva um gestor/responsável a implementar ou não práticas de sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira?

“Para além de contribuir para o ambiente contribui para economizar custos de água, luz e outros recursos. Em cadeias tão grandes como esta, é necessário conter muitos custos. Por exemplo, apenas recentemente se começou a desligar os aparelhos eletrónicos e as luzes no final do dia de trabalho. Antes ficava sempre tudo ligado de um dia para o outro, mas com o tempo essa situação também representa um gasto enorme de energia ao final do mês e por isso se pôs um travão. Sou sincera, penso que o ambiente ainda tem um peso pouco importante e os custos é que servem de impulso motivacional para se desperdiçar menos.”

4. Classifique a seguinte lista de motivações, na ótica da gestão da unidade, a importância (1 Nada importante; 2 Pouco Importante; 3 Nem pouco nem muito importante; 4 Importante; 5 Muito Importante) que lhes atribui:

- i) Preço / tarifa **Muito Importante**
- j) Preocupação ambiental **Importante**
- k) Design / Decoração **Muito Importante**
- l) Reputação /Imagem **Muito Importante**
- m) Certificação ambiental **Importante**
- n) Construção orientada para uma indústria mais verde **Pouco Importante**

- o) Materiais sustentáveis **Importante**
- p) Soluções amigas do ambiente **Importante**

5. De acordo com a lista acima mencionada, enumere por ordem de importância os aspetos referidos:

+ ↓ -	MENOS IMPORTANTE	1	A
		2	D
		3	C
		4	B
	MAIS IMPORTANTE	5	H
		6	G
		7	E
		8	F

6. Como classifica o leque de soluções de sustentabilidade ambiental atualmente disponível para a indústria hoteleira?

2. Pouco Vasta

7. Que práticas/soluções pensa faltarem para que a indústria hoteleira possa desenvolver ainda mais a sustentabilidade ambiental?

“Falta existir formações para os funcionários que os possam elucidar sobre estas temáticas... penso que até aqui pouco se falou sobre o meio ambiente, especialmente na hotelaria. A hotelaria é uma indústria bastante poluidora, e considero que precisamos de ajuda externa, como seria o caso de uma empresa

que pudesse dar formação nesse sentido, para que se possa desenvolver melhor ações ou medidas ambientalmente mais sustentáveis.”

8. Quais pensa ser os maiores desafios no âmbito da sustentabilidade ambiental para a indústria hoteleira?

Os maiores desafios da sustentabilidade são definitivamente os custos. Isto é, conseguir controlar gastos com os clientes. No nosso caso, um hotel de 5 estrelas, os serviços core são altamente poluentes: toalhas mudadas diariamente, energia sempre ligada nos quartos, aquecimento /ar condicionado sempre ligado para uma confortável estadia, *amenities* recolocados diariamente independentemente do seu uso... etc. O compromisso de fornecer um serviço superior fica difícil de aliar à sustentabilidade ambiental.

9. Quais as áreas (recursos energéticos, hídricos, reciclagem) considera que é mais fácil ou difícil implementar medidas?

No caso do nosso hotel a reciclagem e a energia, que na minha opinião deveria ser o mais fácil, tem-se tornado um grande desafio para nós uma vez que os funcionários não cumprem algumas regras da reciclagem e já tivemos uma situação mais complicada com os responsáveis pela recolha diária. Contudo, não querendo contradizer-me é também uma área mais fácil de controlar. A energia é também um recurso muito difícil de implementar medidas dado os hábitos já há muito estabelecidos, como é o caso de deixar os aparelhos ligados mesmo durante os períodos de descanso.”

Nome: Carlota Gramaxo

Estabelecimento: Armazém Luxury Housing

Categoria: Alojamento Local

Cargo: Marketing e Vendas

Legenda: NI) Nada importante; PI) Pouco Importante; NPMP) Nem pouco nem muito importante; I) Importante; MI) Muito Importante

10. Classifique o grau de importância da sustentabilidade ambiental para o seu hotel/Alojamento Local

E) Muito Importante

10.1. Explique-nos o porquê dessa opinião.

“Não pretendemos que o nosso negócio tenha um impacto negativo na sociedade. O sucesso do negócio não pode ser medido a nível monetário. Tem que agregar valor à comunidade, daí a sustentabilidade ambiental ter tanta importância. Estamos a trabalhar cada vez mais para reduzir o impacto negativo no meio ambiente.”

11. O que motiva um gestor/responsável a implementar ou não práticas de sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira?

Penso que os principais motivos para a não implementação são: - aspetos monetários (gastamos tanto em impostos, taxas, licenças, etc.) que depois sobra pouco para investir neste tipo de ações materiais; - falta de conhecimento: é um assunto pouco falado/divulgado. Por vezes tomamos atitudes erradas mesmo por falta de conhecimento. Sugiro que as associações de turismo (APHORT por exemplo) façam algumas ações neste sentido.

Os motivos para implementar são: preocupação real com o meio ambiente e reputação/imagem – uma forma de marketing de muitos hotéis”.

12. Classifique a seguinte lista de motivações, na ótica da gestão da unidade, a importância (1 Nada importante; 2 Pouco Importante; 3 Nem pouco nem muito importante; 4 Importante; 5 Muito Importante) que lhes atribui:

- q) Preço / tarifa **Muito Importante**
- r) Preocupação ambiental **Importante**
- s) Design / Decoração **Muito Importante, para o nosso segmento**
- t) Reputação /Imagem **Muito Importante**
- u) Certificação ambiental **Importante**
- v) Construção orientada para uma indústria mais verde **Importante**
- w) Materiais sustentáveis **Importante**
- x) Soluções amigas do ambiente **Importante**

13. De acordo com a lista acima mencionada, enumere por ordem de importância os aspetos referidos:

+	↓	MENOS IMPORTANTE	1	D
			2	C
			3	A
			4	G
			5	H
			6	B
			7	E
			8	F
-	↓	MAIS IMPORTANTE		

14. Como classifica o leque de soluções de sustentabilidade ambiental atualmente disponível para a indústria hoteleira?

3. Nem pouco nem muito vasta

“Não é muito divulgado. Por vezes nem sabemos da existência de algumas opções/soluções”.

15. Que práticas/soluções pensa faltarem para que a indústria hoteleira possa desenvolver ainda mais a sustentabilidade ambiental?

“Maior divulgação às unidades hoteleiras de ferramentas, ações, formações, etc. Penso que a maior parte dos hotéis ou alojamentos locais não o faz por falta de conhecimento. Ideia: governo incentivar mais quem implementa este tipo de ações: -impostos/ taxas”.

16. Quais pensa ser os maiores desafios no âmbito da sustentabilidade ambiental para a indústria hoteleira?

“Custos. Que todos cumpram. É difícil transmitir a importância a todos os funcionários. Não têm noção do impacto que as nossas atitudes podem ter no meio ambiente”.

17. Quais as áreas (recursos energéticos, hídricos, reciclagem) considera que é mais fácil ou difícil implementar medidas?

“Reciclagem é o mais fácil de se conseguir implementar. A redução do plástico é um pouco difícil dado as embalagens de vários fornecedores, um caso é por exemplo a lavanderia que entrega a roupa toda em sacos de plástico. O mais difícil penso ser os recursos energéticos, uma vez que dada a nossa localização (centro histórico do Porto), os painéis solares não são permitidos.”

Nome: Paula Mourão

Estabelecimento: Oporto Airport & Business Hotel

Cargo: Diretora Comercial

18. Classifique o grau de importância da sustentabilidade ambiental para o seu hotel/Alojamento Local

D) Importante

18.1. Explique-nos o porquê dessa opinião.

“Os hotéis têm que se adaptar às alterações do mercado, porque o próprio cliente tem uma consciência sobre estes aspetos e existe cada vez mais uma tendência natural para escolher opções ecológicas. Os próprios operadores online começam a ter essa preocupação e hoje em dia, o *Booking*, por exemplo, pede para preencher vários requisitos que dizem respeito à sustentabilidade ambiental.”

19. O que motiva um gestor/responsável a implementar ou não práticas de sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira?

“O que desmotiva são, na minha opinião, os custos iniciais de implementação destas medidas são muito mais elevados e embora o retorno a longo prazo seja compensatório, é preciso ter fundos monetários para se instalar vários equipamentos necessários para uma melhor gestão ambiental, como é o caso dos painéis solares. O que motiva é o facto de sabermos que cada vez mais os nossos clientes são eco-friendly e estão de facto a reparar mais se os hotéis em que ficam instalados apresentam soluções ou medidas que efetivamente ajudem o ambiente. Em termos de gestão, a reutilização de recursos é muito positiva em termos de custos.”

20. Classifique a seguinte lista de motivações, na ótica da gestão da unidade, por ordem de importância (1. nada importante, 2. pouco importante, 3. Nem pouco nem muito importante, 4. Importante, 5. Muito importante) que lhes atribui:

- y) Preço / tarifa **Muito Importante**
- z) Preocupação ambiental **Importante**
- aa) Design / Decoração **Muito Importante**
- bb) Reputação / Imagem **Muito Importante**
- cc) Certificação ambiental **Importante**
- dd) Construção orientada para uma indústria mais verde **Nem pouco nem muito importante**
- ee) Materiais sustentáveis **Importante**
- ff) Soluções amigas do ambiente **Importante**

21. De acordo com a lista acima mencionada, enumere do mais para o menos importante os aspetos referidos:

+ ↓ -	MENOS IMPORTANTE	1	A
		2	D
		3	C
		4	B
	MAIS IMPORTANTE	5	F
		6	H
		7	G
		8	E

“As últimas complementam-se, a maior parte das pessoas ainda escolhe uma unidade tendo em conta o preço, qualidade, localização”.

22. Como classifica o leque de soluções de sustentabilidade ambiental atualmente disponível para a indústria hoteleira?

3. Nem pouco nem muito vasta

23. Que práticas/soluções pensa faltarem para que a indústria hoteleira possa desenvolver ainda mais a sustentabilidade ambiental?

“Existem algumas soluções, mas o preço ainda não é convidativo, tendo em conta o volume de gastos, os materiais recicláveis podiam ser mais baratos. Penso que não existe um equilíbrio entre o uso real e o preço dos produtos.”

24. Quais pensa ser os maiores desafios no âmbito da sustentabilidade ambiental para a indústria hoteleira?

“As soluções existentes são ainda muito caras. Os hotéis são consumidores natos de papel (muitas faturas, *key* passes, horários, recados, avisos...). As próprias gráficas que deveriam desenvolver mais soluções mais amigas do ambiente. No nosso caso, a Câmara Municipal da Maia obriga todos os estabelecimentos e particulares a reciclar de forma ordenada o lixo e penso que se mais instituições se juntassem a este tipo de iniciativas seria mais fácil educar tanto os funcionários como a população em geral e caminharmos num sentido mais verde...”

25. Quais as áreas (recursos energéticos, hídricos, reciclagem) considera que é mais fácil ou difícil implementar medidas?

“O mais fácil é a luz dado que existem bastantes soluções como os sensores ou os LED e já muitos equipamentos são construídos com o mínimo consumo possível de energia. O mais difícil, no nosso caso, é a água. Nós temos aqui uma mini piscina no *rooftop* que consome muita água mesmo que esteja em funcionamento praticamente 3 meses do ano... é preciso limpar, manter... Depois, como referi, o consumo de papel todos os dias é absurdo... temos tentado reduzir, mas por exemplo, muitas empresas exigem as faturas em papel e sendo nós um aeroporto com um público-alvo maioritariamente *corporate* torna-se impossível poupar.”

Nome: Gonçalo Rebelo Almeida

Estabelecimento: Grupo Vila Galé Hotéis

26. Classifique o grau de importância da sustentabilidade ambiental para o seu hotel/Alojamento Local

D) Importante

26.1. Explique-nos o porquê dessa opinião.

(Condensada na resposta 2)

27. O que motiva um gestor/responsável a implementar ou não práticas de sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira?

A sustentabilidade do meio em que vivemos e a preocupação de assegurar que as gerações futuras terão um ambiente saudável, é o principal motivo que nos leva a adotar práticas que nos permitam minimizar o impacto ambiental.

Por outro lado, muitas das medidas permitem-nos inclusive reduzir alguns custos operacionais e dessa forma contribuir para sustentabilidade económica da empresa.

28. Classifique a seguinte lista de motivações, na ótica da gestão da unidade, por ordem de importância (1. nada importante, 2. pouco importante, 3. Nem pouco nem muito importante, 4. Importante, 5. Muito importante) que lhes atribui:

gg) Preço / tarifa **Importante**

hh) Preocupação ambiental **Muito Importante**

- ii) Design / Decoração **Importante**
- jj) Reputação /Imagem **Muito Importante**

kk) Certificação ambiental **Pouco Importante**

ll) Construção orientada para uma indústria mais verde **Importante**

mm) Materiais sustentáveis **Importante**

nn) Soluções amigas do ambiente **Importante**

29. De acordo com a lista acima mencionada, enumere do mais para o menos importante os aspetos referidos:

+ ↓ -	MENOS IMPORTANTE	1	D
	MAIS IMPORTANTE	2	B
	3	H	
	4	A	
	5	C	
	6	G	
	7	F	
	8	E	

30. Como classifica o leque de soluções de sustentabilidade ambiental atualmente disponível para a indústria hoteleira?

3. Nem pouco nem muito vasta

31. Que práticas/soluções pensa faltarem para que a indústria hoteleira possa desenvolver ainda mais a sustentabilidade ambiental?

Muitos dos fornecedores de produtos que adquirimos terão também que alterar os seus produtos e embalagens

32. Quais pensa ser os maiores desafios no âmbito da sustentabilidade ambiental para a indústria hoteleira?

A sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira vai necessariamente precisar que os clientes dos hotéis também adotem estilos de vida e consumo mais sustentáveis e com menos desperdício. Uma das nossas funções será conseguir mudar comportamentos e mentalidades e esta será a tarefa mais difícil

33. Quais as áreas (recursos energéticos, hídricos, reciclagem) considera que é mais fácil ou difícil implementar medidas?

Todas tem desafios. são igualmente difíceis