

# Análise da gestão ambiental nos hotéis portugueses

por Natalina Sousa e Celeste Eusébio

**RESUMO:** As ameaças ambientais ao futuro da Humanidade constituem uma das maiores preocupações da sociedade moderna. Apesar de esta preocupação encorajar as empresas a adotar práticas de gestão ambiental, a pesquisa realizada sobre a resposta da indústria hoteleira em Portugal a este desafio é escassa. Este estudo analisa as práticas de gestão ambiental adotadas pelos hotéis portugueses. Para alcançar este objetivo foram inquiridos, em 2010, os diretores dos hotéis localizados em Portugal continental. Os resultados sugerem que a maioria dos hotéis implementa medidas de gestão ambiental, mas apenas cerca de 40% adota uma política de gestão ambiental formal. A energia, a água e a gestão de resíduos são as principais áreas de intervenção. As implicações dos resultados são discutidas e tecem-se recomendações sobre futuros trabalhos de investigação que permitam aprofundar o conhecimento da adoção de práticas ambientalmente responsáveis por parte dos hotéis.

**Palavras-chave:** Gestão Ambiental, Hotéis, Portugal

**TITLE:** An analysis of environmental management of Portuguese hotels

**ABSTRACT:** Environmental threats to the future of Humanity constitute a main concern of the modern society. Notwithstanding this concern to encourage companies to adopt environmental management practices, little research has focused on Portuguese hotel industry's response to this challenge. This paper analyses the environmental practices implemented by Portuguese hotels. In order to achieve this objective, in 2010, a questionnaire was e-mailed to managers of all Portuguese mainland hotels. The results suggest that most hotels implement environmental management practices, but only about 40% adopts a written environmental policy. Energy, water and solid waste management are the main areas of intervention. Implications of the findings and recommendations to further investigate environmental management practices in the hotel industry are discussed.

**Key words:** Environmental Management, Hotels, Portugal

**TITULO:** Análisis de la gestión ambiental en los hoteles portugueses

**RESUMEN:** Las amenazas ambientales para el futuro de la humanidad es una de las principales preocupaciones de la sociedad moderna. A pesar de esta preocupación animar a las empresas a adoptar prácticas de gestión ambiental, la investigación llevada a cabo sobre la respuesta de la industria hotelera en Portugal a este reto es escasa. Este estudio analiza las prácticas de gestión ambiental adoptadas por los establecimientos hoteleros portugueses. Para lograr este objetivo fueron encuestados en 2010, los directores de los hoteles ubicados en Portugal continental. Los resultados sugieren que la mayoría de los hoteles implementa medidas de gestión medioambiental, pero sólo un 40% ha adoptado una política de gestión ambiental formal. La energía, el agua y la gestión de residuos son las principales

**áreas de intervenção. Las implicaciones de los resultados se discuten y se tejen en recomendaciones sobre futuros trabajos de investigación que permitan profundizar el desarrollo del conocimiento de la adopción de prácticas ambientalmente responsables por los hoteles.**

**Palabras-clave:** Gestión Ambiental, Hoteles, Portugal

**O** Turismo, a par de outras atividades económicas, tem revelado uma crescente preocupação com o ambiente, num contexto em que as ameaças ambientais ao futuro da Humanidade constituem uma das maiores preocupações da sociedade moderna. Além de ser uma indústria fortemente dependente da qualidade dos recursos naturais e da qualidade ambiental (Knowles *et al.*, 1999; Partidário, 1999), é um setor que nas últimas décadas tem registado um elevado crescimento. Estes fatores contribuem para que a adoção de práticas de gestão ambiental por parte das empresas turísticas em geral e, em particular, da hotelaria, seja uma condição necessária para o desenvolvimento desta indústria.

A gestão ambiental nos hotéis é um passo importante para alcançar a sustentabilidade do Turismo e contribuir para um desenvolvimento sustentável (Kirk, 1995; Knowles *et al.*, 1999). Esta temática tem assumido cada vez mais pertinência, principalmente quando se analisam os impactos gerados no ambiente pelo conjunto das empresas do setor (Tzschenke *et al.*, 2008).

Diversos estudos demonstram que *going green* tem sido uma prática comum nas empresas turísticas, principalmente nas unidades hoteleiras (Bohdanowicz, 2006a; Kirk, 1998;

Le *et al.*, 2006; Tzschenke *et al.*, 2008). A adoção de medidas de proteção ambiental em hotéis tem merecido a atenção de vários investigadores ao longo das últimas duas décadas (Bohdanowicz, 2005; Bohdanowicz, 2006a; Bohdanowicz, 2006b; Enz e Siguaw, 1999; Enz e Siguaw, 2003; Gil *et al.*, 2001; Kirk, 1995; Kirk, 1998; Knowles, 1998; Knowles *et al.*, 1999; Le *et al.*, 2006; Lima, 2006; Stabler e Brian, 1997; Tzschenke *et al.*, 2004; Tzschenke *et al.*, 2008; Viegas, 2008).

Apesar destas evidências, o número de estudos realizados em Portugal sobre esta temática é ainda limitado. Lima (2006), por exemplo, identifica as empresas que adotam práticas de responsabilidade ambiental e analisa o seu desempenho ambiental. O estudo do Turismo Portugal, IP (2008) sobre boas práticas ambientais nos Hotéis e Pousadas, incide sobre três principais áreas de atuação: gestão de energia, de água e resíduos sólidos. Viegas (2008) averigua as práticas ambientais mais aplicadas no setor hoteleiro do Algarve, bem como o seu nível de desenvolvimento ambiental.

No sentido de aumentar o conhecimento nesta área, pretende-se neste estudo analisar as práticas de gestão ambiental (PGA) adotadas pelos hotéis localizados em Portugal

#### Natalina Sousa

nataline.sousa@ua.pt

Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo (Univ. de Aveiro). Gestora e Consultora Hoteleira, Porto, Portugal.

Master in Tourism Management and Planning (Univ. of Aveiro). Hotel Manager and Hospitality Management Consultant, Porto, Portugal.

Máster en Dirección y Planificación del Turismo (Universidade de Aveiro). Gestora y Consultora de Hostelería, Porto, Portugal.

#### Celeste A. Eusébio

celeste.eusebio@ua.pt

Doutorada em Turismo (Univ. de Aveiro). Prof.ª Auxiliar de Turismo e Investigadora da Unidade de Investigação GOVCOPP na Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.

PhD in Tourism (Univ. of Aveiro). Assistant Professor of Tourism and Researcher at the GOVCOPP Research Unit at the University of Aveiro, Aveiro, Portugal.

Doctorada en Turismo (Universidade de Aveiro). Prof.ª adjunta de Turismo e Investigadora de la unidad de investigación de La GOVCOPP en la Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.

Recebido em fevereiro de 2012 e aceite em junho de 2013.

Received in February 2012 and accepted in June 2013.

## Esta análise compreende a adoção de práticas individuais, a adoção de políticas formais de gestão ambiental e a implementação de sistemas de certificação ambiental.

continental e verificar se existem diferenças na adoção dessas práticas, de acordo com a categoria do hotel. Esta análise compreende a adoção de práticas individuais, a adoção de políticas formais de gestão ambiental e a implementação de sistemas de certificação ambiental.

### A gestão ambiental na hotelaria

#### • Relevância da adoção de práticas de gestão ambiental na indústria hoteleira

A hotelaria constitui o setor mais representativo da oferta turística, quer pelo facto de ser um dos maiores empregadores e geradores de receitas, quer pela dimensão que a atividade atinge. Este facto acentua a necessidade e a urgência das empresas hoteleiras estipularem metas, implementarem, monitorizarem e certificarem ações de proteção ambiental, de forma a garantir a sua sustentabilidade.

Os impactos causados pela indústria hoteleira no ambiente são significativos: os hotéis são responsáveis por 21% das emissões de dióxido de carbono totais da indústria turística (UNWTO/OMT, 2009). A diversidade de serviços e consequente consumo de recursos inerentes à atividade hoteleira, aliados à crescente procura de elevados níveis de conforto e qualidade por parte dos turistas, explicam o facto de os hotéis terem um consumo energético intensivo, sendo um dos setores da indústria turística que mais energia consome (UNWTO/OMT, 2009).

Outro aspeto relevante é o consumo de água, agravado pelo facto de existir uma forte relação entre o consumo de energia e o consumo de água, pois a maioria da utilização de água nos hotéis é sob a forma de água quente (Kirk, 1996). As características referidas fazem com que a indústria hoteleira seja uma das indústrias do Turismo com mais impactos ambientais negativos (Lee *et al.*, 2006). Por outro lado, a consciência e respeito pelo ambiente natural têm produzido modificações na procura e no comportamento dos turistas que, cada vez mais, optam por produtos turísti-

cos que integrem valores ambientais e ecológicos (Poon, 1993).

Assiste-se, assim, à emergência de um segmento de mercado exigente em matéria de qualidade ambiental dos destinos turísticos (Poon, 1993; Schütz e Santos, 2009). No estudo de Bohdanowicz (2003), 90% dos hóspedes inquiridos percebem o ambiente como um fator importante no desenvolvimento e sucesso da indústria turística. Estudos recentes realizados pela *International Hotels Environment Initiative* (IHEI) sugerem que os consumidores estão cada vez mais predispostos a pagar preços mais elevados em hotéis que sejam pró-ativos na defesa do ambiente (Tzschentke *et al.*, 2004). Ciente desta realidade, a indústria hoteleira começou a reconhecer e a valorizar a importância dos movimentos «verdes» e do potencial deste segmento de mercado.

Em resposta aos desafios enunciados, as unidades hoteleiras têm adotado algumas iniciativas voluntárias com o intuito de demonstrar o seu compromisso para com o desenvolvimento sustentável, adotando uma atitude mais amiga do ambiente. Neste contexto, é fundamental perceber qual é o estado atual em termos de implementação de práticas de gestão ambiental por parte da indústria hoteleira a nível internacional e, no caso particular, de Portugal.

#### • Caracterização da adoção de práticas de gestão ambiental a nível internacional e nacional

A partir de 1990, a indústria hoteleira começou a implementar medidas de proteção ambiental, mas foram principalmente as grandes empresas, à semelhança dos outros setores de atividade, que tomaram a iniciativa (Middleton e Hawkins, 1998). As grandes cadeias hoteleiras, como a *Hilton International*, *InterContinental Hotel Group* (IHG), *Accor*, entre outras, demonstram alguns sinais de preocupação com o meio ambiente. Mas, segundo Middleton e Hawkins, (1998), o IHG, em conjunto com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo, foi pioneiro na aplicação dos princípios do desenvolvimento sustentável.

A *International Hotels Environment Initiative* (IHEI), fundada em 1992 pelas maiores cadeias hoteleiras internacionais, desde cedo revelou ser uma organização pró-ativa na aplicação da gestão ambiental nas unidades hoteleiras. De acordo com Kirk (1998), esta organização, atualmente

denominada *International Tourism Partnership* (ITP), desenvolveu vários manuais para gestores hoteleiros e colabora em ações de formação em diversos hotéis. Seguindo as pisadas da ITP, tem proliferado a publicação de manuais e guias práticos promovidos por diversas organizações, associações hoteleiras e cadeias de hotéis.

A par deste aumento de publicações técnicas relacionadas com a adoção de práticas de gestão ambiental por parte da indústria hoteleira, foram realizados vários estudos sobre a adoção de práticas de gestão ambiental nesta indústria (Bohdanowicz, 2005; Bohdanowicz, 2006a; Bohdanowicz, 2006b; Enz e Siguaw, 1999; Enz e Siguaw, 2003; Gil *et al.*, 2001; Kirk, 1995; Kirk, 1998; Knowles, 1998; Knowles *et al.*, 1999; Le *et al.*, 2006; Lima, 2006; Stabler e Brian, 1997; Turismo Portugal, IP, 2008; Tzschenke *et al.*, 2004; Tzschenke *et al.*, 2008; Viegas, 2008). Um número considerável destes estudos destaca a relevância em adotar práticas de gestão ambiental na hotelaria, não só por questões relacionadas com a contenção de custos, mas também para desenvolverem uma imagem de empresas amigas do ambiente, junto dos vários *stakeholders*.

Um estudo, conduzido em hotéis de Edimburgo, revelou que apenas uma minoria tinha uma política de gestão ambiental formal (Kirk, 1995). Mas o Green Tourism Business Scheme (GTBS) – um sistema de certificação ambiental desenvolvido para empresas turísticas de adesão voluntária – tinha em 2007 mais de 500 membros no Reino Unido (Tzschenke *et al.*, 2008).

Outro estudo, realizado pela PricewaterhouseCoopers em hotéis europeus, revela que 80% dos respondentes afirmaram ter uma política ambiental (Clark e Siddall, 2001, citado por Bohdanowicz, 2006a). No entanto, a investigação conduzida por Bohdanowicz (2006a), que contemplou cerca de 4000 hotéis europeus, conclui que apenas 1% tem certificação ambiental.

Também um estudo realizado em hotéis vietnamitas concluiu que a adoção de práticas de proteção ambiental está ainda numa fase inicial (Le *et al.*, 2006). Isto revela que a resposta da indústria hoteleira aos problemas ambientais tem sido lenta, cingindo-se praticamente a algumas cadeias de hotéis internacionais de maior dimensão (Lima, 2008).

**Em Portugal, a investigação de Maria Margarida Arrais Viegas considera que o estado de implementação da maioria das práticas ambientais nos hotéis algarvios é deficitário. Um outro estudo sobre boas práticas ambientais nos Hotéis e Pousadas de Portugal revela que apenas 5% dos estabelecimentos são detentores de uma certificação ambiental.**

Em Portugal, a investigação de Viegas (2008) considera que o estado de implementação da maioria das práticas ambientais nos hotéis algarvios é deficitário. Um outro estudo sobre boas práticas ambientais nos Hotéis e Pousadas de Portugal revela que apenas 5% dos estabelecimentos são detentores de uma certificação ambiental (Turismo de Portugal, IP, 2008).

Os estudos que têm sido realizados a nível internacional, e no caso particular de Portugal, demonstram que, apesar de existir uma maior consciencialização por parte dos responsáveis pelas unidades hoteleiras da relevância em adotar práticas de gestão ambiental, ainda há espaço para grandes melhorias neste domínio. Neste contexto, é fundamental perceber quais as práticas de gestão ambiental que poderão ser adotadas na indústria hoteleira.

**• Práticas de gestão ambiental (PGA) adotadas pela indústria hoteleira**

A implementação de PGA, a certificação ambiental e outros sistemas de reconhecimento da qualidade ambiental, tais como os rótulos ecológicos e os prémios de desempenho ambiental, têm sido os instrumentos utilizados pela indústria hoteleira para minimizar os impactos gerados pela sua atividade. O nível de adoção destas práticas poderá ser influenciado pelas características das unidades hoteleiras.

Genericamente considera-se que os hotéis de categoria superior dispõem de mais recursos materiais e humanos, o que se traduz em colaboradores com maior nível de formação e sensibilização para satisfazer as necessidades e preferências dos clientes, incluindo a proteção do ambiente natural (Enz e Siguaw, 1999; Viegas, 2008). O estudo conduzido por Viegas (2008) demonstra que os hotéis de quatro e cinco estrelas se distinguem pela positiva, relativamente

aos hotéis de duas e três estrelas em termos de adoção de práticas de gestão ambiental. No entanto, a investigação conduzida por Kirk (1998) conclui que não existe uma associação entre as características dos hotéis (dimensão, tipo de propriedade e categoria) e a presença de uma política formal de gestão ambiental. Também no estudo de Le *et al.* (2006), os resultados revelam uma relação ténue entre as características dos hotéis e a adoção de PGA.

A gestão ambiental na hotelaria abrange diversas áreas, como a gestão do consumo energético, a gestão do consumo de água, a gestão de resíduos, efluentes e materiais tóxicos, política de compras, ruído, impacto paisagístico, entre outras.

Uma das áreas que requer uma atuação urgente é a da energia, pois a utilização de energias renováveis é ainda marginal, assim como a utilização de equipamentos e tecnologias eficientes (UNWTO/OMT, 2009). A gestão de energia, água e resíduos sólidos são as áreas mais visadas pela maioria das soluções de proteção ambiental, o que explica o facto da maioria das medidas implementadas nos hotéis que adotam PGA estarem relacionadas com aquelas áreas (Bohdanowicz, 2006a; Bohdanowicz, 2006b; Kirk, 1995; Viegas, 2008). Os fatores que motivam a adoção destas medidas justificam esta preferência, uma vez que são os que permitem reduzir mais custos operacionais e os que revelam ter mais impacto no meio ambiente (Lima, 2006; Bohdanowicz, 2006a; Le *et al.*, 2006; Kirk, 1996; Kirk, 1998; Viegas, 2008).

As ações menos populares estão relacionadas com a comunicação ambiental, principalmente a sensibilização e colaboração dos hóspedes na economia de recursos (Bohdanowicz, 2006a).

### **Conservação de energia**

Os hotéis recorrem, cada vez mais, à implementação de sistemas de gestão energética, que incluem a certificação energética, a monitorização dos consumos de energia, análise e controlo de dados sobre consumos energéticos, otimização de energia, que permitem melhorar o desempenho energético e operacional de diversos equipamentos e sistemas, e a instalação de equipamentos eficientes.

De acordo com Kirk (1996) e Bohdanowicz (2006a),

alguns hotéis estão já munidos de programas informáticos específicos, habitualmente designados por *Building Energy Management Systems*. Estes sistemas permitem reduções significativas no consumo energético.

Citam-se os exemplos mais comuns de equipamentos e materiais eficientes, do ponto de vista energético: lâmpadas de baixo consumo energético; sensores de deteção de movimento para controlo da iluminação; interruptor geral no quarto de hóspedes (*master switch*); isolamento térmico, como por exemplo a instalação de janelas com vidros duplos, caixilharias com corte térmico e vidros eficientes, de baixa emissividade; sistema solar térmico para aquecimento de água utilizada na cozinha, casas de banho, piscina, etc.; sistemas de recuperação de calor e sistemas de energias renováveis (Bohdanowicz, 2006a; Enz e Siguaw, 1999; Kirk, 1996; Kirk, 1998; Knowles *et al.*, 1999; Le *et al.*, 2006; Pinheiro, 2006).

A utilização de cores claras no exterior dos edifícios é uma das PGA citadas por Pinheiro (2006) para obter melhores efeitos térmicos. A colocação de prospectos informativos sobre economia de energia nos quartos dos hóspedes é outra iniciativa dos hotéis para reduzir os gastos energéticos (Bohdanowicz, 2005).

### **Conservação de água**

Uma das medidas de conservação de água muito comum nos hotéis é a existência de programas de reutilização de roupa de banho e de cama (Bohdanowicz, 2006a; Enz e Siguaw, 1999; Kirk, 1995; Knowles, 1995; Knowles *et al.*, 1999). Para além da redução do consumo de água, economiza eletricidade e mão-de-obra, reduz a utilização de detergentes e prolonga a vida dos têxteis e equipamentos de lavandaria (Bohdanowicz, 2006a).

A adesão dos clientes a este programa tem sido evidente: os hotéis relatam que se situa entre os 70-90% (Griffin, 2002). O sucesso desta iniciativa ganha maior relevância quando se constata que os consumos mais elevados numa unidade hoteleira ocorrem precisamente nos quartos de hóspedes, para além da lavandaria e cozinha. Segundo Kirk (1999), cerca de 30% do consumo de energia e água do hotel provém dos quartos dos hóspedes. Este facto motiva a instalação de equipamentos eficientes para minimizar o con-

sumo de água, como por exemplo autoclismos com cargas diferenciadas, torneiras com sensores ou temporizadores, torneiras com regulação automática de temperatura e redutores de caudal em torneiras.

A utilização das máquinas de lavar louça e roupa na sua capacidade máxima é outra medida que permite reduzir significativamente o consumo de água e o consumo inerente de energia e detergentes (Enz e Siguaw, 1999), o que permitirá uma diminuição dos impactos ambientais negativos das unidades hoteleiras.

Para além das medidas descritas, os estudos realizados nesta área (e.g., Enz e Siguaw, 1999) referem também a instalação de um sistema de rega automático subterrâneo e com temporizador, diminuindo a evaporação de água, como uma medida muito relevante para diminuir o consumo de água das unidades hoteleiras.

Por fim, salienta-se a colocação de prospetos informativos para clientes sobre economia de água, como sendo uma prática já utilizada em algumas unidades hoteleiras, embora esta prática não seja tão popular como a colocação de prospetos para sensibilizar os hóspedes sobre os consumos energéticos (Bohdanowicz, 2006a).

### **Gestão de resíduos sólidos**

Uma das medidas mais implementada nos hotéis é a separação e reciclagem dos resíduos devido à sua relativa simplicidade, baixo investimento em equipamento e aos proveitos que podem decorrer da venda de alguns resíduos (Enz e Siguaw, 1999). Contudo, este procedimento é mais frequente nas áreas técnicas, como escritórios e cozinhas.

A doação de mobiliário, têxteis e outros materiais – por exemplo a instituições de assistência e à comunidade local –, é uma das práticas que permite prolongar o tempo de vida dos materiais e reduzir a produção de resíduos sólidos, o que se traduzirá em efeitos positivos no ambiente (Bohdanowicz, 2006a; Middleton e Hawkins, 1998; Pinheiro, 2006).

Por sua vez, Enz e Siguaw (1999) referem também a reconversão de lençóis e toalhas usados em panos de limpeza como uma prática que contribui para a diminuição dos resíduos sólidos nas unidades hoteleiras.

A implementação de programas de redução de consumo de embalagens é, também, uma prática cada vez mais comum nas unidades hoteleiras (Bohdanowicz, 2006a; Enz e Siguaw, 1999; Pinheiro, 2006). Os resultados do estudo conduzido por Bohdanowicz (2006a) revelam que pelo menos 50% dos respondentes implementam esta medida. Neste domínio, referem-se como exemplos: a substituição de produtos de higiene disponíveis em embalagens individuais por dispensadores, permitindo reduzir significativamente o consumo de embalagens e evitar o desperdício dos produtos que não são consumidos na totalidade; a alteração de embalagens individuais de agentes de limpeza por outras de maior capacidade, reduzindo, desta forma, a produção de resíduos.

A redução e substituição de embalagens plásticas por papel é outra PGA adotada, bem como a utilização, por exemplo, de blocos de notas, papel de carta, e envelopes em papel reciclado (Bohdanowicz, 2006a; Enz e Siguaw, 1999; Pinheiro, 2006).

Aliado aos programas de redução de consumo de embalagens (plástico, alumínio e vidro), o consumo de papel também tem sido uma das preocupações dos hotéis (Enz e Siguaw, 1999). Algumas empresas implementam a política *paperless*, privilegiando os meios informáticos e digitais em detrimento da informação impressa em papel.

A compostagem de resíduos alimentares e a sua posterior utilização como fertilizante e produção de biogás são práticas implementadas por alguns hotéis, embora pouco frequentes (cerca de 1,4% dos respondentes, no estudo de Bohdanowicz, 2006a), assim como compactar papel (cerca de 0,6% dos respondentes, no estudo de Bohdanowicz, 2006a).

Por fim, faz-se referência à recolha diferenciada de resíduos especiais, como óleo alimentar usado, pilhas e tinteiros (Kirk, 1996). Apesar de, em determinadas situações, algumas destas medidas serem de carácter obrigatório – como no caso do óleo alimentar usado para a hotelaria e restauração portuguesa (Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, 2009) e destes produtos poderem ser utilizados, por exemplo, para a produção de cosméticos (Kirk, 1996) –, nem sempre é feita a sua separação.



### **Outras práticas**

Apesar das práticas de gestão ambiental relacionadas com a conservação de energia, conservação de água e de gestão de resíduos sólidos serem as que apresentam um maior nível de utilização na hotelaria (Bohdanowicz, 2006a; Bohdanowicz, 2006b; Kirk, 1995; Viegas, 2008), as unidades hoteleiras têm vindo, cada vez mais, a adotar outras práticas de gestão ambiental.

O controlo de substâncias perigosas é uma prática comum nos hotéis, até porque se trata também de uma questão de segurança laboral. A utilização de agentes químicos no tratamento de jardins e campos de golfe deve ser substituída pelo controlo biológico (através da introdução de espécies predadoras) e por técnicas tradicionais, em alternativa aos pesticidas e herbicidas (Le *et al.*, 2006; Kirk, 1996).

**Apesar das práticas de gestão ambiental relacionadas com a conservação de energia, conservação de água e de gestão de resíduos sólidos serem as que apresentam um maior nível de utilização na hotelaria, as unidades hoteleiras têm vindo, cada vez mais, a adotar outras práticas de gestão ambiental, como o controlo de substâncias perigosas, a gestão das águas residuais e a aquisição de bens produzidos na região.**

O tratamento de efluentes é uma das áreas que tem merecido cada vez mais atenção. A gestão das águas residuais é a principal área de intervenção. Uma das iniciativas inovadoras reside na colocação de sistemas que retêm a gordura na canalização da cozinha (Bohdanowicz, 2006a). A recolha de águas pluviais ou a reutilização de águas usadas – como por exemplo o aproveitamento da água proveniente da lavandaria do hotel para rega dos jardins –, têm sido práticas comuns nas operações de alguns hotéis (Kirk, 1996; Le *et al.*, 2006; Pinheiro, 2006). Refere-se, também, como uma das práticas utilizadas, a aquisição de detergentes biodegradáveis (Bohdanowicz, 2006a; Enz e Siguaw, 1999; Kirk, 1996; Middleton e Hawkins, 1998).

A adoção de uma política de compras orientada pelo ambiente constitui-se como uma prática importante e com

impactos ambientais positivos (Bohdanowicz, 2006a; Enz e Siguaw, 1999; Kirk, 1996; Knowles, 1998; Knowles *et al.*, 1999). A aquisição de bens produzidos no local contribui igualmente para a melhoria da economia e conseqüente melhoria das condições sociais da comunidade local, ao contribuir para um aumento do efeito multiplicador das despesas efetuadas pelos hóspedes nas unidades hoteleiras. Por sua vez, a adoção desta política também contribui para a diminuição dos efeitos ambientais negativos associados ao transporte desses produtos.

Para além destas medidas terem impactos económicos positivos e contribuírem para a diminuição dos impactos ambientais, a aquisição, por exemplo, de produtos alimentares, ainda proporciona a diferenciação do produto, ao incorporar produtos endógenos da região de destino (Enz e Siguaw, 1999). A compra de alimentos provenientes de cultura biológica também é uma prática cada vez mais comum nas unidades hoteleiras (Bohdanowicz, 2006a). Neste sentido, os hotéis recorrem cada vez mais a produtores e fornecedores que detenham certificação ambiental e de qualidade (para produtos de cultura biológica, entre outros). A adesão ao comércio justo para a compra de alguns bens, como café e chocolate, são práticas que começam a despoletar no setor hoteleiro (Bohdanowicz, 2006a). No entanto, a sua adoção ainda é diminuta, o que revela, claramente, que ainda existe um percurso muito longo a percorrer pelas unidades hoteleiras neste domínio.

Os estudos realizados sobre as práticas ambientais na hotelaria também fazem referência a um conjunto de medidas que as unidades hoteleiras podem adotar, contribuindo, em simultâneo, para o aumento da qualidade do produto oferecido e para a diminuição dos impactos ambientais negativos. O controlo da concentração da humidade e condensação, a manutenção de uma temperatura de conforto, a remoção de micro-organismos, a renovação do ar, através de ventilação natural e mecânica, e o controlo dos níveis de ruído, são exemplos de algumas dessas práticas amigas do ambiente que contribuem para aumentar a qualidade do ambiente interior das unidades hoteleiras (Kirk, 1996; Pinheiro, 2006).

O controlo da poluição sonora pode ser feito a nível interno e externo, através da insonorização dos quartos de hóspedes.

pedes, instalação de janelas de vidro/caixilharia duplos, do isolamento sonoro de equipamento ruidoso ou substituição por outro mais silencioso, bem como pela restrição da circulação de veículos motorizados (Kirk, 1996).

A preferência por materiais reciclados é uma medida cada vez mais implementada. O restauro de mobiliário é outra prática que tem vindo a ser implementada por alguns hotéis, para além da compra de peças usadas em antiquários. Bohdanowicz (2006a) refere que uma cadeia hoteleira anuncia ter quartos equipados com 97% de materiais reciclados.

**A preferência por materiais reciclados é uma medida cada vez mais implementada. O restauro de mobiliário é outra prática que tem vindo a ser implementada por alguns hotéis, para além da compra de peças usadas em antiquários.**

A sensibilização e formação ambiental dos colaboradores, assim como a informação sobre consumos de energia, água e emissões de carbono são medidas que revelam ser muito importantes na gestão ambiental dos hotéis. No entanto, segundo Bohdanowicz (2006a), estas ações não são ainda muito regulares na hotelaria.

O desenvolvimento de programas que promovam a divulgação das melhores práticas das empresas que lideram o setor (*benchmarking*) revela ser fundamental para a implementação de PGA (Stabler e Brian, 1997). Comparar o desempenho das empresas que adotam PGA permite que os hotéis possam partilhar informações e experiências, para que a atividade hoteleira se torne mais sustentável (Bohdanowicz, 2005).

## Práticas de gestão ambiental nos hotéis portugueses

### • Metodologia

Pretende-se com este estudo analisar a adoção de PGA nos hotéis portugueses, a presença de uma política formal de gestão ambiental e a implementação de sistemas de certificação ambiental. Pretende-se também verificar se existem diferenças na adoção de PGA por parte das unidades hoteleiras localizadas em Portugal, de acordo com a sua categoria.

Para cumprir estes objetivos utilizou-se um inquérito por questionário como instrumento de recolha de dados, aplicado a todos os responsáveis pela gestão dos hotéis de Portugal continental. Foram inquiridos todos os hotéis de Portugal continental, classificados pelo Turismo de Portugal, com endereço eletrónico válido. A população do estudo é, então, composta por 512 hotéis.

O questionário administrado foi elaborado com base na revisão da literatura. As questões relacionadas com a gestão ambiental do hotel encontram-se divididas em dois grupos.

No grupo I as questões têm como objetivo conhecer as ações que os hotéis portugueses adotam na proteção do ambiente, tentando perceber se implementam medidas, como a existência de uma política formal de gestão ambiental, de um certificado ou rótulo de qualidade ambiental, entre outras. O tipo de questões requer, genericamente, respostas afirmativas ou negativas.

O grupo II pretende identificar as PGA implementadas pelos hotéis. As práticas consideradas no questionário foram analisadas na revisão bibliográfica, tendo como base os estudos de Bohdanowicz (2005), Bohdanowicz (2006a), Bohdanowicz (2006b), Enz e Siguaw (1999), Kirk (1995), Kirk (1998), Knowles (1998), Knowles *et al.* (1999), Le *et al.* (2006), Middleton e Hawkins (1998), Pinheiro (2006) Stabler e Brian (1997) e Viegas (2008).

As PGA encontram-se categorizadas em nove áreas: gestão do consumo de energia; gestão de consumo de água; gestão de resíduos sólidos; gestão de materiais perigosos; gestão de efluentes e emissões; gestão do ambiente interior; gestão do ambiente exterior e biodiversidade; política de compras orientada pelo ambiente e comunicação ambiental. Assim, solicitou-se aos respondentes que, de uma lista de 62 exemplos de PGA, indicassem aquelas que são praticadas nos hotéis que dirigem. O questionário foi testado com quatro diretores de hotel, através de entrevistas pessoais.

O questionário foi preenchido pelos próprios inquiridos e foi enviado por correio eletrónico, à semelhança de diversos estudos desta natureza, atendendo à dimensão e dispersão geográfica do universo de análise e às restrições temporais e financeiras. De entre diversas ferramentas testadas, foi utilizado o LimeSurvey (Schmitz, 2009) para a construção do



**O resultado deste estudo poderá refletir uma maior sensibilidade por parte dos responsáveis pelos hotéis de categoria superior para as questões relacionadas com o ambiente.**

questionário, uma vez que este satisfaz os requisitos necessários para o preenchimento do mesmo, via correio eletrónico.

A aplicação do questionário ocorreu entre os meses de janeiro e fevereiro de 2010 – época considerada «baixa» na atividade hoteleira – para aumentar a taxa de resposta. O número de respostas foi, inicialmente, baixo: 48 questionários completos e 31 incompletos, pelo que os responsáveis pelas unidades hoteleiras – que ainda não tinham respondido ao questionário – foram contactados por telefone para solicitar o seu preenchimento. Quando o inquérito foi encerrado, obteve-se um total de 159 respostas consideradas válidas (31% do universo de análise).

Na Tabela 1 referem-se as taxas de resposta de acordo com a categoria dos hotéis inquiridos. Em termos globais, a taxa de resposta foi de 31%, verificando-se taxas de resposta superiores nas categorias de quatro e cinco estrelas e taxas de resposta inferiores nas restantes categorias. Este resultado poderá refletir uma maior sensibilidade por parte dos responsáveis pelos hotéis de categoria superior para as questões relacionadas com o ambiente. Este fato deverá ser tido em consideração na interpretação dos resultados.

**• Análise e discussão de resultados**

**Caracterização da amostra**

No que diz respeito ao tipo de propriedade, a maioria dos hotéis inquiridos são classificados como hotéis independentes (54%). Os que pertencem a uma cadeia hoteleira representam 43% da amostra e os hotéis cujo modelo de gestão é um consórcio representam apenas 1%. Quanto à categoria, a amostra é constituída maioritariamente por hotéis de quatro estrelas (46%). Os hotéis que compõem a amostra têm uma dimensão média de 114 quartos. Em termos de antiguidade, o ano médio de construção dos hotéis inquiridos é de 1987; quanto ao ano de remodelação, a média dos hotéis sofreu obras de reestruturação em 2006, o que demonstra a importância da qualificação das infraestruturas físicas.

**Práticas de gestão ambiental de acordo com a categoria do hotel**

Na análise das ações que estão a ser implementadas pelos hotéis portugueses para proteger o ambiente, verifica-se que 87% dos respondentes afirma implementar PGA (140 das unidades hoteleiras inquiridas) e 13% afirma não adotar nenhuma PGA. Dos hotéis que implementam PGA, 46% tem uma política formal de gestão ambiental e 22% detém ou procura a certificação ambiental por parte de entidades competentes para o efeito.

Comparativamente aos resultados de Turismo de Portugal, IP (2008), em que apenas 5% dos estabelecimentos são detentores de uma certificação ambiental, os resultados obti-

**Tabela 1**  
**Caracterização da população, da amostra e taxa de resposta**

Categoria (n° de estrelas)	População		Amostra		Taxa de resposta
	N	%	N	%	%
1 estrela	3	1%	0	0%	0%
2 estrelas	81	16%	20	13%	25%
3 estrelas	217	42%	46	29%	21%
4 estrelas	168	33%	74	47%	44%
5 estrelas	43	8%	19	12%	44%
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>31%</b>

dos neste estudo revelam uma maior percentagem de hotéis a adotar uma política formal de gestão ambiental. Estes resultados poderão indicar que os hotéis portugueses estão, cada vez mais, a enveredar pela certificação ambiental. No entanto, salienta-se também o fato de que, neste estudo, a taxa de resposta dos hotéis de quatro e cinco estrelas foi superior à taxa de resposta das restantes categorias, o que poderá estar a influenciar os resultados obtidos.

Dos hotéis analisados neste estudo, que possuem uma política formal de gestão ambiental, 45% são certificados pela NP EN ISO 14001, 39% pelo Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho, 29% pelo sistema Eco-Hotel, 16% pelo programa Chave Verde, 3% pelo Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria, 3% pelo Sistema LiderA e 23% indicaram outros sistemas/rótulos de qualidade ambiental, tais como Verdoreca, Green Globe e Carbon Free. Alguns hotéis são certificados, ou estão em processo de certificação, por mais do que um dos sistemas de certificação referidos.

**Os resultados revelam, claramente, que a gestão ambiental nas atividades hoteleiras ainda não é considerada uma atividade de grande relevância, para a qual seja necessário criar um departamento específico.**

Apenas cinco hotéis do total da amostra foram distinguidos com um prémio pelo seu desempenho ambiental. Também se observou que as pessoas responsáveis pela implementação da gestão ambiental nos hotéis pertencem, na sua maioria, à Administração/Direção (64%). O departamento de Qualidade é o segundo mais citado (16%), seguindo-se o dos Serviços Técnicos (5%), o Alojamento (4%) e o Comercial (2%). Apenas um hotel mencionou que a pessoa que assume esta função está afeta ao departamento de Gestão Ambiental e 7% mencionaram outros cargos. Estes resultados revelam, claramente, que a gestão ambiental nas atividades hoteleiras ainda não é considerada uma atividade de grande relevância, para a qual seja necessário criar um departamento específico.

Em termos de tipo de PGA adotadas pelas unidades

hoteleiras que foram objeto de análise neste estudo, apresenta-se em seguida uma análise detalhada por tipo de prática. Pretende-se, também, nesta análise verificar se existe uma associação estatisticamente significativa entre a adoção de um determinado tipo de prática de gestão ambiental e a categoria da unidade hoteleira. Para dar resposta a este objetivo foram categorizados os hotéis inquiridos em dois grupos: hotéis com duas e três estrelas; e hotéis com quatro e cinco estrelas. Foi, também, utilizado o teste de Qui-quadrado para verificar se existe uma associação estatisticamente significativa entre a adoção de uma determinada prática de gestão ambiental e a categoria da unidade hoteleira.

Esta análise permitirá, não só identificar as práticas de gestão ambiental mais utilizadas nos hotéis de Portugal – e comparar estes resultados com os obtidos em outros estudos realizados a nível internacional –, como também identificar práticas de gestão ambiental que apresentam um grande potencial para tornar os hotéis mais amigos do ambiente, práticas que ainda apresentam um nível de implementação muito baixo por parte da hotelaria portuguesa.

Em termos de tipos de PGA, os resultados apresentados nas Tabelas 2 e 3 revelam que as mais adotadas pelos hotéis portugueses são as práticas relacionadas com a gestão do consumo energético (adotada por 83% das unidades), com o consumo de águas (81,1%) e com a gestão dos resíduos sólidos (83,6%). Por sua vez, as práticas menos utilizadas são as relacionadas com a gestão de efluentes e emissões (45,3%) e as práticas relacionadas com a gestão do ambiente exterior e biodiversidade (42,1%).

Uma análise mais detalhada sobre o tipo de práticas adotadas nas unidades hoteleiras em cada um dos grupos referidos evidencia algumas diferenças na adoção destas práticas, de acordo com a categoria da unidade hoteleira.

No domínio da gestão do consumo de energia, a instalação de «lâmpadas de baixo consumo energético» é a prática mais popular, sendo utilizada por 80,5% das unidades hoteleiras inquiridas; este resultado corrobora o resultado obtido pelo estudo de Turismo de Portugal, IP (2008). A «exploração de energias renováveis» constitui-se como a prática menos implementada (11,3%), pois, tal como refere a UNWTO (2009), a utilização de energias

renováveis por parte das unidades hoteleiras é ainda uma prática pouco significativa.

Observou-se também que as unidades hoteleiras de categoria superior (quatro e cinco estrelas) tendem a adotar mais as seguintes práticas de gestão do consumo energético do que as unidades hoteleiras de duas e três estrelas (Tabela 2): «interruptor geral no quarto dos hóspedes»; «sistema de ventilação eficiente»; «sistema de gestão de energia»; «monitorização diferenciada de todo o consumo energético» e «sistema de recuperação de calor».

Em termos de gestão do consumo de água, as PGA mais populares são a instalação de «reduzidores de caudal de água em torneiras» (81,1%) e de «autoclismos de baixo consumo», a par da «otimização de cargas das máquinas de lavar louça» (52,8%). Por sua vez, a «utilização de sistemas de rega automática com controlo de humidade» é ainda uma prática ambiental pouco utilizada nas unidades hoteleiras inquiridas. No entanto, existe uma maior tendência para as unidades hoteleiras de categoria superior adotarem esta prática de gestão ambiental quando comparadas com as unidades hoteleiras de duas e três estrelas (Tabela 2, p. 70).

Quanto à gestão de resíduos sólidos, verificou-se que a «recolha e eliminação de resíduos especiais» tem a maior taxa de adoção (medida utilizada por 81,1% dos hotéis inquiridos), o que poderá estar relacionado com a imposição da regulamentação. Apesar da «recolha seletiva de lixos» ser a segunda PGA mais adotada e a cozinha ser o departamento que mais implementa esta prática (79,9%), observou-se que a «compostagem de resíduos orgânicos» é a PGA menos adotada, o que revela que ainda existe um grande percurso a percorrer em termos de gestão de resíduos sólidos para tornar as unidades hoteleiras mais amigas do ambiente (Tabela 2).

No domínio da gestão de materiais perigosos, a PGA mais popular prende-se com questões de segurança e saúde laboral, sendo esta prática adotada por 52,8% das unidades hoteleiras inquiridas. Por sua vez, «a definição de procedimentos para manuseamento, utilização, armazenagem e eliminação dos materiais» é a prática menos adotada, mas, mesmo assim, é utilizada por cerca de 42% das unidades hoteleiras (Tabela 2).

Na gestão de efluentes e emissões, o «planeamento da redução de consumos» constitui-se como a PGA mais comum, comprovando que as PGA mais adotadas são as que se traduzem em proveitos financeiros. Apesar da «reutilização de águas usadas» ser ainda uma prática ambiental pouco utilizada pelas unidades hoteleiras inquiridas neste estudo, observou-se, através do teste do Qui-quadrado, que existe uma maior tendência para as unidades hoteleiras de quatro e cinco estrelas adotarem esta prática. No que diz respeito à gestão do ambiente interior, as PGA mais implementadas prendem-se com o conforto e bem-estar: «insonorização dos quartos de hóspedes» e «isolamento térmico». No entanto, a «restrição do uso de veículos motorizados em determinados horários» adotada por apenas 8,25% dos inquiridos, revela uma fraca sensibilidade para este assunto. Em termos de categoria das unidades hoteleiras, observou-se uma maior tendência para as unidades hoteleiras de quatro e cinco estrelas adotarem as seguintes práticas relacionadas com a gestão do ambiente interior: «insonorização dos quartos de hóspedes» e «isolamento sonoro de equipamento ruidoso» (Tabela 3).

A «valorização do enquadramento paisagístico» e a «plantação de árvores» são as PGA mais adotadas na área da gestão do ambiente exterior e biodiversidade. O «financiamento da preservação e reabilitação de atrativos turísticos» é a prática menos popular, sendo implementada por apenas 6,9% dos respondentes. Também se salienta a fraca «colaboração com associações ambientais locais», como a limpeza de praias (14,5%). Estes resultados revelam que, apesar das unidades hoteleiras de categoria superior apresentarem uma maior tendência para adotar as práticas de gestão do ambiente exterior, quando comparadas com as unidades hoteleiras de duas e três estrelas, as unidades hoteleiras inquiridas devem intensificar a adoção deste tipo de PGA (Tabela 3).

A PGA mais adotada relacionada com a política de compras orientada pelo ambiente, prende-se com a «preferência por fornecedores com certificação de qualidade e ambiente» (46,5%). A «preferência por produtos de cultura biológica», «preferência por produtos biodegradáveis» e «preferência por madeiras provenientes de florestas certificadas» são PGA ainda pouco utilizadas pelos hotéis portugueses inquiridos.

Tabela 2

**Práticas de gestão ambiental adotadas pelos hotéis inquiridos – consumo de energia, consumo de água, gestão de resíduos sólidos e gestão de materiais perigosos**

Áreas de Atuação	Hotéis						Teste do Qui-quadrado	
	Total		2* e 3*		4* e 5*		Valor do teste	p-value
	N	%	N	%	N	%		
<b>Práticas de gestão do consumo energético</b>	<b>132</b>	<b>83.0</b>	<b>52</b>	<b>78.8</b>	<b>80</b>	<b>86.0</b>	1.433	0.231
Lâmpadas de baixo consumo	128	80.5	51	77.3	77	82.8	0.750	0.386
Equipamento de baixo consumo energético	106	66.7	39	59.1	67	72.0	2.914	0.088
Interruptor geral no quarto de hóspedes	96	60.4	33	50.0	63	<b>67.7</b>	5.079	<b>0.024</b>
Sensores de iluminação	96	60.4	42	63.6	54	58.1	0.501	0.479
Sistema de ventilação eficiente	70	44.0	21	31.8	49	<b>52.7</b>	6.823	<b>0.009</b>
Sistema de gestão de energia	59	37.1	15	22.7	44	<b>47.3</b>	9.998	<b>0.002</b>
Monitorização diferenciada de todo o consumo energético	56	35.2	16	24.2	40	<b>43.0</b>	5.960	<b>0.015</b>
Sistema de controlo da iluminação em função da intensidade luminosa	39	24.5	12	18.2	27	29.0	2.455	0.117
Sistema de recuperação de calor	28	17.6	5	7.6	23	<b>24.7</b>	7.831	<b>0.005</b>
Sistema solar térmico para aquecimento de água para fins sanitários	24	15.1	13	19.7	11	11.8	1.865	0.172
Exploração de energias renováveis	18	11.3	8	12.1	10	10.8	0.072	0.788
<b>Práticas de gestão de consumo de água</b>	<b>129</b>	<b>81.1</b>	<b>54</b>	<b>81.8</b>	<b>75</b>	<b>80.6</b>	0.035	0.852
Redutores de caudal de água em torneiras	92	57.9	35	53.0	57	61.3	1.080	0.299
Autoclismos de baixo consumo (cargas diferenciadas)	84	52.8	40	60.6	44	47.3	2.738	0.098
Otimização de cargas das máquinas de louça	84	52.8	35	53.0	49	52.7	0.002	0.966
Programa de reutilização de roupa de banho e cama	78	49.1	33	50.0	45	48.4	0.040	0.841
Otimização de cargas das máquinas de roupa	76	47.8	38	<b>57.6</b>	38	40.9	4.323	<b>0.038</b>
Torneiras com temporizador/sensor	52	32.7	20	30.3	32	34.4	0.296	0.587
Sistema de rega automática com controlo de humidade	31	19.5	8	12.1	23	<b>24.7</b>	3.911	<b>0.048</b>
<b>Práticas de gestão de resíduos sólidos</b>	<b>133</b>	<b>83.6</b>	<b>52</b>	<b>78.8</b>	<b>81</b>	<b>87.1</b>	1.948	0.163
Recolha e eliminação de resíduos especiais (ex: óleo usado, pilhas)	129	81.1	51	77.3	78	83.9	1.098	0.295
Recolha seletiva de lixo na(s) cozinha(s)	127	79.9	50	75.8	77	82.8	1.190	0.275
Recolha seletiva de lixo em outras áreas	110	69.2	41	62.1	69	74.2	2.639	0.104
Recolha seletiva de lixo nos escritórios	101	63.5	40	60.6	61	65.6	0.414	0.520
Doação de mobiliário e equipamento usado do hotel a instituições de caridade	73	45.9	25	37.9	48	51.6	2.932	0.087
Recolha selectiva de lixo nos quartos de hóspedes	68	42.8	29	43.9	39	41.9	0.063	0.801
Dispensadores de champô e gel duche nas casas de banho de hóspedes	36	22.6	16	24.2	20	21.5	0.165	0.684
Recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade	32	20.1	9	13.6	23	24.7	2.956	0.086
Eliminação de embalagens individuais	29	18.2	13	19.7	16	17.2	0.161	0.688
Compostagem de resíduos orgânicos	26	16.4	9	13.6	17	18.3	0.608	0.435
<b>Práticas de gestão de materiais perigosos</b>	<b>94</b>	<b>59.1</b>	<b>37</b>	<b>56.1</b>	<b>57</b>	<b>61.3</b>	0.437	0.509
Identificação, através de ficha técnica, de todos os materiais, agentes químicos e substâncias	84	52.8	33	50.0	51	54.8	0.363	0.547
Utilização de produtos alternativos mais seguros/ecológicos sempre que possível (ex: produtos de limpeza)	81	50.9	32	48.5	49	52.7	0.273	0.601
Definição de procedimentos para manuseamento, utilização, armazenagem e eliminação dos materiais	67	42.1	24	36.4	43	46.2	1.543	0.214

Por último, relativamente à comunicação ambiental, destaca-se a «informação aos colaboradores sobre consumos de recursos» (52,2% dos respondentes implementam esta prática), que vem comprovar a importância atribuída à redução de custos. A prática de «benchmarking» não é muito implementada (apenas por 15,7% dos inquiridos), sendo esta prática mais adotada pelos hotéis de quatro e cinco estrelas. No entanto, independentemente da categoria do hotel, a comparação com as melhores práticas do setor hoteleiro revela-se de extrema importância, uma vez que pode motivar a adoção de PGA por outras unidades hoteleiras. A fraca adoção desta prática é ainda mais acentuada quando comparada com os resultados do estudo de Viegas (2008), onde se observa que 47% dos respondentes praticam «benchmarking» (Tabela 3, p. 72).

### Conclusões e implicações

Relativamente à adoção de PGA, verifica-se que, dos hotéis inquiridos, 87% implementam práticas e destes 46% tem uma política formal de gestão ambiental. Comparativamente a um estudo realizado com hotéis na Europa, conduzido por Bohdanowicz (2005), onde aproximadamente 35% dos hotéis respondentes afirmaram ter uma política formal de gestão ambiental, os resultados da presente investigação sugerem que Portugal poderá situar-se acima da média dos hotéis europeus.

Contudo, não é possível estabelecer comparações objetivas, pois distam cinco anos entre os dois estudos. Mas, no que diz respeito aos sistemas de certificação ambiental, 19% dos hotéis inquiridos são detentores de um sistema de certificação ambiental ou procuram a certificação ambiental por parte de entidades competentes para o efeito.

Este dado é considerado muito positivo, comparativamente aos resultados do recente estudo nacional do Turismo de Portugal, IP (2008), em que apenas 5% dos estabelecimentos são detentores de uma certificação ambiental, permitindo concluir que os hotéis portugueses estão a enveredar pela certificação. No entanto, é importante também observar que a taxa de resposta das unidades hoteleiras de quatro e cinco estrelas neste estudo foi superior à taxa de resposta das restantes categorias. Este fato poderá ter contribuído para que a percentagem de unidades hoteleiras com certifi-

cação ambiental analisadas neste estudo seja superior à percentagem verificada no estudo do Turismo de Portugal, IP (2008), uma vez que os resultados obtidos nesta investigação demonstram que existe uma maior tendência para as unidades hoteleiras de categoria superior adotarem, em maior número, determinados tipos de práticas de gestão ambiental. Verificou-se também que a certificação pela NP EN ISO 14001 é o sistema de certificação ambiental mais comum.

Nesta investigação identificam-se as áreas de atuação mais relevantes na adoção de PGA.

**A fraca implementação de PGA nos domínios da gestão de materiais perigosos, gestão de efluentes e emissões, gestão do ambiente interior, gestão do ambiente exterior e biodiversidade, política de compras orientada pelo ambiente e comunicação ambiental, revela que ainda existe um longo caminho a percorrer no que diz respeito à proteção do ambiente.**

A gestão do consumo de energia, a gestão do consumo de água e a gestão de resíduos sólidos são as áreas onde se identifica a adoção de mais PGA. A fraca implementação de PGA nos domínios da gestão de materiais perigosos, gestão de efluentes e emissões, gestão do ambiente interior, gestão do ambiente exterior e biodiversidade, política de compras orientada pelo ambiente e comunicação ambiental, revela que ainda existe um longo caminho a percorrer no que diz respeito à proteção do ambiente.

As PGA relacionadas com a gestão do consumo de energia e de água estão normalmente associadas à redução de custos em vez da proteção ambiental (Le et al., 2006). Por este motivo, observou-se que as PGA mais populares nos hotéis portugueses estão relacionadas com a gestão de recursos, com as que requerem um baixo investimento e com as que revelam ter maior impacto no meio ambiente. Aquelas que exigem a disponibilidade de verbas, quer seja para investir em equipamentos mais dispendiosos ou para financiamento da preservação de atrativos turísticos, são práticas com uma taxa de adoção muito reduzida. Tais resultados são coincidentes com os obtidos em diversos estudos,

Tabela 3

Práticas de gestão ambiental adotadas pelos hotéis inquiridos – gestão de efluentes e emissões; gestão do ambiente interior; gestão do ambiente exterior e biodiversidade; política de compras orientada pelo ambiente; comunicação ambiental

Áreas de Atuação	Hotéis						Teste do Qui-quadrado	
	Total		2* e 3*		4* e 5*		Valor do teste	p-value
	N	%	N	%	N	%		
<b>Práticas de gestão de efluentes e emissões</b>	<b>72</b>	<b>45.3</b>	<b>27</b>	<b>40.9</b>	<b>45</b>	<b>48.4</b>	0.871	0.351
Planeamento da redução de consumos (ex: energia, água)	59	37.1	23	34.8	36	38.7	0.247	0.619
Tratamento de águas residuais	27	17.0	11	16.7	16	17.2	0.008	0.929
Monitorização das emissões de carbono ( <i>carbon footprint</i> )	17	10.7	6	9.1	11	11.8	0.303	0.582
Reutilização de águas usadas	12	7.5	1	1.5	11	<b>11.8</b>	5.884	<b>0.015</b>
Recolha e utilização de águas pluviais	8	5.0	2	3.0	6	6.5	0.946	0.331
Verbas para melhoria do sistema (ex: redução das emissões de carbono, produção de resíduos)	8	5.0	2	3.0	6	6.5	0.946	0.331
<b>Práticas de gestão do ambiente interior</b>	<b>100</b>	<b>62.9</b>	<b>35</b>	<b>53.0</b>	<b>65</b>	<b>69.9</b>	<b>4.703</b>	<b>0.030</b>
Insonorização dos quartos de hóspedes	73	45.9	22	33.3	51	<b>54.8</b>	7.189	<b>0.007</b>
Isolamento térmico	71	44.7	24	36.4	47	50.5	3.138	0.076
Utilização de ventilação natural	59	37.1	22	33.3	37	39.8	0.689	0.407
Isolamento sonoro de equipamento ruidoso	56	35.2	17	25.8	39	<b>41.9</b>	4.428	<b>0.035</b>
Prevenção de micro-contaminações	31	19.5	9	13.6	22	23.7	2.469	0.116
Restrição de horários para a utilização de veículos motorizados	13	8.2	3	4.5	10	10.8	1.981	0.159
<b>Práticas de gestão do ambiente exterior e biodiversidade</b>	<b>67</b>	<b>42.1</b>	<b>22</b>	<b>33.3</b>	<b>45</b>	<b>48.4</b>	3.588	0.058
Valorização do enquadramento paisagístico e arquitetónico	52	32.7	13	19.7	39	<b>41.9</b>	8.675	<b>0.003</b>
Plantação de árvores (sumidouro de carbono)	49	30.8	14	21.2	35	<b>37.6</b>	4.883	<b>0.027</b>
Utilização de plantas autóctones	38	23.9	9	13.6	29	<b>31.2</b>	6.535	<b>0.011</b>
Proteção da fauna e da flora	37	23.3	7	10.6	30	<b>32.3</b>	10.136	<b>0.001</b>
Colaboração com associações ambientais locais (ex: limpeza de praias)	23	14.5	5	7.6	18	<b>19.4</b>	4.329	<b>0.037</b>
Financiamento para preservar e reabilitar atrativos turísticos	11	6.9	3	4.5	8	8.6	0.987	0.321
<b>Práticas de política de compras orientada pelo ambiente</b>	<b>88</b>	<b>55.3</b>	<b>34</b>	<b>51.5</b>	<b>54</b>	<b>58.1</b>	0.670	0.413
Referência por fornecedores com certificação da qualidade e ambiente	74	46.5	26	39.4	48	51.6	2.317	0.128
Preferência por produtos regionais	60	37.7	20	30.3	40	43.0	2.653	0.103
Preferência por produtos reciclados	54	34.0	24	36.4	30	32.3	0.290	0.590
Preferência por produtos biodegradáveis	51	32.1	20	30.3	31	33.3	0.163	0.687
Adesão ao comércio justo (ex: café, chá, chocolate)	27	17.0	12	18.2	15	16.1	0.115	0.734
Preferência por produtos provenientes de cultura biológica	24	15.1	8	12.1	16	17.2	0.778	0.378
Preferência por madeiras provenientes de florestas com certificado <i>FSC (Forest Stewardship Council)</i>	16	10.1	4	6.1	12	12.9	1.997	0.158
<b>Práticas de comunicação ambiental</b>	<b>92</b>	<b>57.9</b>	<b>38</b>	<b>57.6</b>	<b>54</b>	<b>58.1</b>	0.004	0.951
Informação aos colaboradores sobre consumos de energia, água e emissões de carbono	83	52.2	32	48.5	51	54.8	0.625	0.429
Informação e sensibilização dos clientes sobre boas práticas ambientais	68	42.8	25	37.9	43	46.2	1.102	0.294
Formação ambiental dos colaboradores	58	36.5	22	33.3	36	38.7	0.482	0.488
Informação sobre a conduta ambiental do hotel	49	30.8	18	27.3	31	33.3	0.665	0.415
Colaboração com organizações ambientais	34	21.4	18	27.3	16	17.2	2.328	0.127
Comparação com as melhores práticas do setor ( <i>benchmarking</i> )	25	15.7	4	6.1	21	<b>22.6</b>	7.951	<b>0.005</b>



como os de Kirk (1995), Stabler e Brian (1997), Knowles (1998), Tzschentke *et al.* (2004) e Bohdanowicz (2005, 2006a).

Também se identificaram práticas que, apesar de não exigirem um esforço financeiro relevante, são pouco implementadas, como por exemplo: a recolha e utilização de águas pluviais ou águas usadas; a preferência por produtos de cultura biológica; a compostagem de resíduos orgânicos; e outras medidas que nem sequer estão relacionadas com questões financeiras, como a restrição de horários para a utilização de veículos motorizados e a colaboração com associações ambientais locais. Os motivos que justificam tal situação podem ser explicados pelo contexto sociocultural do nosso país, onde não existe grande tradição no envolvimento ativo em iniciativas de proteção ambiental.

A par deste aspeto surge, igualmente, o contexto geopolítico e económico (Bohdanowicz, 2006a), que explica as divergências na adoção de medidas por parte de unidades hoteleiras em países com realidades diferentes.

Nesta investigação também se conclui que os hotéis de categoria superior tendem a adotar mais medidas de proteção ambiental que os hotéis de categoria inferior. O estudo de Viegas (2008) verifica igualmente que os hotéis de quatro e cinco estrelas se distinguem pela positiva, relativamente aos hotéis de duas e três estrelas, na maioria das PGA implementadas. Estes dados podem estar relacionados com o fato dos hotéis de categoria superior disporem de mais recursos materiais e humanos (Enz e Siguwaw, 1999; Viegas, 2008) que facilitam a adoção de PGA.

Os resultados apresentados neste estudo são contributos relevantes para a gestão das unidades hoteleiras e para o desenvolvimento sustentável do Turismo em Portugal.

A adoção das melhores PGA revela ser o percurso a seguir pelas empresas hoteleiras. O setor tem de apostar mais na proteção ambiental, de forma a dar um contributo positivo e significativo para a sustentabilidade turística do país.

Mas a proteção ambiental não deve ser encarada como um custo; afigura-se, antes, como uma oportunidade de negócio para satisfazer um novo segmento de mercado, caracterizado por clientes cada vez mais exigentes em matéria de qualidade ambiental. A preferência dos clientes por hotéis «verdes» é um fator decisivo para que as empresas do

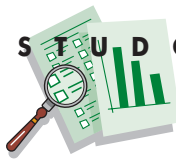
setor implementem PGA, até porque a procura tem aumentado (Bohdanowicz, 2006b), tal como o interesse pela certificação ambiental (Schütz e Santos, 2009). Estudos recentes, realizados pela IHEI, sugerem que os consumidores estão cada vez mais predispostos a pagar preços mais elevados em hotéis que sejam pró-ativos na defesa do ambiente (Tzschentke *et al.*, 2004).

Este estudo, representado por 31% dos hotéis de Portugal continental, identifica as PGA mais adotadas e verifica a existência de diferenças na adoção de algumas dessas práticas, de acordo com a categoria do hotel. Neste sentido, devido à pertinência da temática analisada neste artigo para o desenvolvimento sustentável da atividade turística, considera-se que novos estudos nesta área devem ser realizados.

A avaliação do nível de frequência com que essas práticas são adotadas é um tema a explorar em futuras investigações. Estes estudos deverão incorporar um maior número de hotéis portugueses. Refere-se, também, o interesse em desenvolver estudos que analisem os fatores que influenciam a adoção de PGA na hotelaria e estudos que permitam comparar a adoção de práticas de gestão ambiental a nível internacional. ■

### Referências bibliográficas

- BOHDANOWICZ, P. (2003), «A study of environmental impacts, environmental awareness and pro-ecological initiatives in the Hotel Industry». Licentiate Thesis, Royal Institute of Technology, Estocolmo, Suécia.
- BOHDANOWICZ, P. (2005), «European hoteliers' environmental attitudes: greening the business». *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, vol. 46(2), pp.188-204.
- BOHDANOWICZ, P. (2006a), «Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries-survey results». *International Journal of Hospitality Management*, vol. 25(4), pp. 662-682.
- BOHDANOWICZ, P. (2006b), «Responsible resource management in hotels: attitudes, indicators, tools and strategies». Tese de Doutoramento, Royal Institute of Technology, Estocolmo, Suécia.
- ENERGY EFFICIENCY OFFICE (1994), «Good practice guide 136: is your energy use under control?». HMSO Edn, Energy Efficiency Office, Londres.
- ENZ, C. A. e SIGUAW, J. A. (1999), «Best hotel environmental practices». *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, vol. 40(5), pp. 72-77.
- ENZ, C. A. e SIGUAW, J. A. (2003), «Revisiting the best of the best: innovations in hotel practices». *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, vol. 44(6), pp. 115-123.
- GIL, M. A.; JIMENEZ, J. B. e LORENTE, J. C. (2001), «An analysis of environmental management, organizational context and perfor-



mance of Spanish hotels». *The International Journal of Management Science*, vol. 29, pp. 457-471.

GRIFFIN, P. (2002), «Hotels can save over \$6.50 a day per occupied guestroom and help protect our environment». <http://greenhotels.com/pdf/0209save.pdf>. Acedido em 22/07/2008.

KIRK, D. (1995), «Environmental management in hotels». *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 7(6), pp. 3-8.

KIRK, D. (1996), **Environmental Management for Hotels: A Student's Handbook**. Butterworth-Heinemann, Oxford.

KIRK, D. (1998), «Attitudes to environmental management held by a group of hotel managers in Edinburgh». *International Journal of Hospitality Management*, vol. 17, pp. 33-47.

KNOWLES, T. (1998), **Hospitality Management: An Introduction**. 2.ª ed., Longman, Inglaterra.

KNOWLES, T.; MACMILLAN, S.; PALMER, J.; GRABWOSKI, P. e HASHIMOTO, A. (1999), «The development of environmental initiatives in Tourism: Responses from the London hotel sector». *International Journal of Tourism Research* 1, pp. 255-265.

LE, Y.; HOLLENHORST, S.; HARRIS, C.; MCLAUGHLIN, W. e SHOOK, S. (2006), «Environmental management: a study of Vietnamese hotels». *Annals of Tourism Research*, vol. 33(2), pp. 545-567.

LIMAS, S. (2006), «A responsabilidade ambiental como fator de competitividade no Turismo: o caso do sector hoteleiro». *Revista Turismo e Desenvolvimento*, vol. 6, pp. 45-53.

LIMA, S. (2008), **A Gestão Ambiental no Sector Hoteleiro**. GEOTA, Lisboa.

MIDDLETON, V. T. C. e HAWKINS, R. (1998), **Sustainable Tourism. A Marketing Perspective**. Butterworth-Heinemann, Oxford.

MINISTÉRIO DO AMBIENTE, DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL (2009), Decreto-Lei n.º 267/2009, de 29 de setembro, Diário da República n.º 189, Série I.

PARTIDÁRIO, M. (1999), **Introdução ao Ordenamento do Território**. Universidade Aberta, Lisboa.

PINHEIRO, M. D. (2006), **Ambiente e Construção Sustentável**. Instituto do Ambiente, Amadora.

POON, A. (1993), **Tourism, Technology and Competitive Strategies**. CAB International.

SCHMITZ, C. (2009), «Limesurvey». <http://www.limesurvey.org>. Acedido a 30/12/2009.

SCHÜTZ, R. e SANTOS, M. (2009), «Turismo: tendências e Condicionalismos». *Revista dos Algarves*, Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve, vol. 18, 1.º semestre (18), pp. 11-12.

STABLER, M. J. e BRIAN, G. (1997), «Environmental awareness, action and performance in the Guernsey hospitality sector». *Tourism Management*, vol. 18(1), pp. 19-33.

TURISMO DE PORTUGAL, IP (2008), «Boas práticas ambientais. Hotéis e Pousadas». *Technical Report*, Turismo de Portugal, IP, Lisboa.

TZSCHENTKE, N. A.; KIRK, D. e LYNCH, P. A. (2008), «Going green: decisional factors in small hospitality operations». *International Journal of Hospitality Management*, vol. 27(1), pp. 126-133.

TZSCHENTKE, N.; KIRK, D. e LYNCH, P. A. (2004), «Reasons for going green in serviced accommodation establishments». *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 16(2), pp. 116-124.

VIEGAS, M. M. A. (2008), «Instrumentos de Turismo sustentável. Práticas ambientais no sector Hoteleiro do Algarve». *Revista dos Algarves*, Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve, vol. 17, 1.º semestre, pp. 30-36.

UNWTO/OMT (2009), «From Davos to Copenhagen and beyond: Advancing Tourism's response to climate change – unwtobackground paper». [http://www.unwto.org/pdf/From\\_Davos\\_to%20Copenhagen\\_beyond\\_UNWTOpaper\\_ElectronicVersion.pdf](http://www.unwto.org/pdf/From_Davos_to%20Copenhagen_beyond_UNWTOpaper_ElectronicVersion.pdf). Acedido a 26/01/2010.