

Viabilidade de implantação de práticas sustentáveis em um hotel de pequeno porte a partir da percepção dos clientes

THAYSE ANA FERREIRA

Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE
thayse_ana@yahoo.com

GABRIEL BORGES FERREIRA

Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE
gabriel_borges26@hotmail.com

GEYSLER ROGIS FLOR BERTOLINI

Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE
geysler.bertolini@unioeste.br



VIABILIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM UM HOTEL DE PEQUENO PORTE A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS CLIENTES

Resumo

A preocupação com o uso racional e consciente dos recursos naturais vem mudando um paradigma do mercado, ao se estabelecer como um aspecto necessário e inerente aos diversos tipos de negócio. Esta pesquisa foca a sustentabilidade nos hotéis e tem como objetivo verificar se há viabilidade de implantação de práticas sustentáveis em um hotel de pequeno porte a partir da percepção dos clientes. A metodologia foi composta por análise sistêmica de literatura sobre as práticas sustentáveis existentes no setor hoteleiro e por um estudo de caso realizado em um hotel de pequeno porte. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário aplicado aos clientes do hotel. Verificou-se que os clientes deste hotel valorizam as práticas ambientais, mas a maior parte apenas demonstra interesse em se hospedar em um hotel com estas características caso o preço seja igual ou inferior ao dos concorrentes. Indica-se que o hotel adote práticas ambientais que tenham baixo custo e tragam redução nos custos ao longo do tempo. Este estudo contribui com a empresa que participou do estudo de caso e com os demais hotéis de pequeno porte que tem um perfil de consumidores parecidos com o dos respondentes desta pesquisa.

Palavras-chave: percepção do consumidor, viabilidade de práticas sustentáveis; hotel de pequeno porte.

Abstract

The concern with the rational and conscious use of natural resources has been changing a market paradigm, establishing itself as a necessary and inherent aspect of the diverse types of business. This research focuses on sustainability in hotels and has how objective to verify if there is feasibility of implementing sustainable practices in a small hotel from the perception of customers. The methodology was composed by a systemic analysis of literature on sustainable practices in the hotel sector and a case study carried out in the hotel focus of study. The data collection instrument used was a questionnaire applied to the hotel clients. It found that customers of this hotel value environmental practices, but most only show interest in staying in a hotel with these characteristics if the price is equal to or less than the competitors. It stated that the hotel adopts environmental practices that have low cost and bring down costs over time. This study contributes with the company that participated in the case study and with the other small hotels that have a profile of consumers similar to the respondents of this research.

Keywords: consumer perception, viability of sustainable practices; small hotel.



1. Introdução

É inerente ao crescimento das empresas a adoção de um gerenciamento pautado no cuidado com o meio ambiente, aspecto este, que aos poucos, vem agregando na percepção de valor da empresa por parte do cliente (Malta & Mariani, 2013; Robin, Valencia, Muñoz, Astorga & Martínez, 2016). A medida que os empresários se tornam conscientes desta nova realidade, passam a buscar um modelo de negócio que abarque o desenvolvimento dentro dos preceitos da sustentabilidade (Peres Junior & Rezende, 2011). Sendo visto que o desenvolvimento sustentável, trata da utilização dos recursos naturais de maneira racional, buscado atender as necessidades da geração atual, sem comprometer os recursos para as gerações futuras (Aznar, Sayeras, Galiana & Rocafort, 2016).

O setor hoteleiro, assim como os demais, vem percebendo o impacto que a sustentabilidade está causando no mercado consumidor, que cada vez valoriza mais as organizações que apresentam práticas sustentáveis (Silva, Agostini & Langoski, 2015). Deste modo, gradualmente os hotéis tem buscado alterar sua missão, de modo, a incluir o desenvolvimento sustentável, contribuindo assim para a disseminação do tema ao mesmo tempo em que busca converter este aspecto em ganhos financeiros (Melissen, Cavagnaro, Damen & Weke, 2016; Rosa & Silva, 2017).

No entanto, ressalta-se que este processo ainda está em transição, tanto em relação as organizações, que ainda estão se adaptando ao tema, quanto por parte dos clientes, que vêm desenvolvendo paulatinamente sua consciência em relação aos aspectos ambientais e sociais (Chen, 2015). Sendo assim, considerando este período transitório, percebe-se a necessidade de investigar como o ramo de hospedagem está lidando com esta nova tendência, cabendo ao meio acadêmico esta incumbência (Rosa & Silva, 2017).

Verifica-se que os estudos sobre sustentabilidade em hotéis têm objetivos variados, que focam desde seu impacto no turismo sustentável (Borges, Ferraz, & Borges, 2013; Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik, 2014); quanto o impacto na lealdade do cliente (Martínez, 2015;) e na sua intenção de retorno (Chen, 2015); além disso, há vários estudos que focam a gestão ambiental dos hotéis (Peres Junior & Rezende, 2011; Malta & Mariani, 2013; Sousa, Andrade, & Camara, 2013; Silva, *et al.*, 2015; Santos & Matschuck, 2015; Melissen *et al.*, 2016; Rosa & Silva, 2017); a inovação atrelada a sustentabilidade (Berezan, Raab, Yoo, & Love, 2013; Dewiyana, Ibrahim, & Hajar, 2016; Horng, Liu, Chou, & Tsai, 2016); arquitetura sustentável dos hotéis (Oliveira, Tricárico, Varella e Velasquez, 2016); os aspectos financeiros relacionados aos custos do hotel com as práticas sustentáveis (Alzboun *et al.*, 2016) e a percepção e preferência dos clientes em consumir serviços hoteleiros sustentáveis (Robin *et al.*, 2016).

Verifica-se, ainda, uma lacuna de pesquisa quanto a análise da viabilidade da implementação de práticas sustentáveis nos hotéis, partindo-se da importância que o consumidor atribui a estas práticas. Deste modo, sendo visto que os hotéis de pequeno porte são os que enfrentam os maiores desafios quando se trata do estabelecimento de práticas sustentáveis (Malta & Mariani, 2013; Borges *et al.*, 2015), parte-se da seguinte questão: considerando a percepção dos consumidores, é viável implementar ações sustentáveis em um hotel de pequeno porte? Este estudo tem como objetivo verificar se há viabilidade de implantação de práticas sustentáveis em um hotel de pequeno porte a partir da percepção dos clientes. Para tanto, será realizado um estudo de caso em um hotel de pequeno porte localizado na cidade de Goioerê-PR.

Esta pesquisa se justifica pelo ato de que, de acordo com Silva *et al.* (2015), a sustentabilidade vem preocupando o mundo dos negócios, com grande impacto no setor hoteleiro, uma vez que os clientes vêm valorizando cada vez mais empreendimentos que se preocupam com o meio ambiente. E, também, pela constatação de que são poucos os estudos



que focam especificamente na an3lise da viabilidade considerando a percep3o dos consumidores.

2. Referencial Te3rico

A quest3o ambiental est3 cada vez mais presente nos debates do cotidiano, isto ocorre devido a percep3o de que os recursos naturais vitais ao ser humano podem se tornar escassos (Peres Junior & Rezende, 2011). Mudan3as ocorridas no espa3o natural durante as 3ltimas d3cadas demonstram que este cen3rio pode de fato ocorrer, caso a sociedade n3o altere sua forma de pensar e agir em rela3o ao meio ambiente (Sousa *et al.*, 2013). Partindo deste pressuposto, iniciou-se discuss3es com o prop3sito de buscar um modelo que possibilite o desenvolvimento de modo sustent3vel, ou seja, de modo a atender as necessidades desta gera3o a partir da utiliza3o dos recursos de maneira consciente, mantendo-os assim, preservados para que as pr3ximas gera3es tamb3m possam us3-los para atender as suas necessidades (Peres Junior & Rezende, 2011).

3 importante ressaltar que o desenvolvimento sustent3vel engloba ainda o fator social e econ3mico (Malta e Mariani, 2013). Sendo assim, ao adotar-se pr3ticas sustent3veis, o ideal 3 que as empresas consigam auxiliar na preserva3o do meio ambiente, ao mesmo tempo em que diminuem os seus custos atrav3s da redu3o no uso de recursos e auxilia na melhoria da sociedade atrav3s de pr3ticas sociais (Silva, Agostini & Langoski, 2015; Alzboun; Khawaldah, Backman & Moore, 2016). Ao conseguir conciliar estes tr3s fatores e efetiva-los dentro da empresa, se consegue, ent3o, alcan3ar a ecoefici3ncia (Sousa *et al.*, 2013).

No cen3rio do turismo a preocupa3o acerca do desenvolvimento sustent3vel iniciou efetivamente a partir da realiza3o da Confer3ncia das Na3es Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), que aconteceu em 1992 no Rio de Janeiro (Aznar, Sayeras, Galiana & Rocafort, 2016). Momento este, onde passou-se a considerar que o ramo hoteleiro, assim como os demais, exerce impacto sobre o meio ambiente e por isso, deve buscar uma gest3o pautada no cuidado com os aspectos ambientais, no qual o neg3cio est3 envolvido (Martinez 2014; Rosa & Silva, 2017).

Atender a esta exig3ncia do mercado, e, em alguns casos, tamb3m legislativa, requer que a empresa ofere3a produtos e servi3os ecologicamente corretos para seus consumidores e estabele3a rela3es justas de trabalho com seus funcion3rios, atendendo, desta forma, o fator ambiental e social, inerentes ao desenvolvimento sustent3vel (Yuzbasioglu *et al.*, 2014; Borges *et al.*, 2015). Al3m disso, no caso dos hot3is, n3o se pode perder de vista a import3ncia de se manter a hospitalidade do local, atrav3s de um design que remeta a este cuidado com o meio ambiente (Oliveira *et al.*, 2016).

Para tanto, se faz necess3rio que a empresa pense em suas pr3ticas considerando o 3mbito estrat3gico, organizacional e operacional (Kim, Lee & Fairhurst, 2016) e os atrele a uma gest3o pautada na qualidade do servi3o, sendo necess3rio para isto, ter uma lideran3a capaz de compreender o desenvolvimento sustent3vel e manejar os recursos dispon3veis de forma a efetiva-lo dentro de sua empresa (Aznar, Sayeras, Galiana, Rocafort, 2016).

Entre as pr3ticas sustent3veis usadas no ramo hoteleiro, verifica-se a redu3o do uso da 3gua, reaproveitando a 3gua da chuva, diminuindo seu uso na lavagem dos enxovais e adotando a pol3tica de trocar as toalhas somente quando o cliente solicitar (Malta & Mariani, 2013; Santos e Matschuck, 2015; Oliveira, Tric3rico, Varella e Velasquez, 2016). Bem como a pr3tica da reciclagem (Malta & Mariani, 2013; Borges *et al.*, 2015; Santos e Matschuck, 2015), uso de materiais renov3veis (Dewiyana *et al.*, 2015) e diminu3o do uso de energia, atrav3s do controle da ilumina3o e da ventila3o e do uso de l3mpadas fluorescentes (Shieh, Hu & Sheu 2012; Oliveira, Tric3rico, Varella & Velasquez, 2016).



Ainda, deve-se verificar se as cadeias de suprimentos das empresas hoteleiras seguem a mesma filosofia de cuidado com o meio ambiente, a fim de estabelecer que os produtos ou serviços comprados pela empresa são de fato ecologicamente corretos (Almeida, Robin, Pedroche e Astorga 2016). Além disso, Malta e Mariani (2013) ressaltam que para contemplar de fato os parâmetros do desenvolvimento sustentável, também é necessário contemplar os seguintes aspectos sociais: acesso para portadores de deficiência, salário justo e equiparação salarial.

Os estudos relacionados ao desenvolvimento sustentável realizados em hotéis, abrangem a análise das práticas sustentáveis realizadas neste setor; se há viabilidade financeira na implantação destas práticas; a visão dos gestores sobre o tema; e a percepção dos consumidores em relação aos hotéis que atendem aos pressupostos do desenvolvimento sustentável. Na Tabela 1 estão dispostos os artigos que foram utilizados para formar a base teórica deste estudo, os quais foram encontrados a partir da busca em bases de dados.

Tabela 1 – Artigos que compuseram a revisão sistêmica

Autor	Objetivo, método e resultados
Yuzbasioglu <i>et al.</i> (2014)	Examinar se o turismo sustentável da Província de Antalya influencia na implementação de práticas sustentáveis em hotéis. Usou-se indicadores de sustentabilidade da Agenda 21, depois revisou-se um estudo de caso avaliando as práticas sustentáveis de um hotel, a partir de entrevistas com seus gestores. O hotel onde realizou-se o estudo desempenha práticas sustentáveis e consegue aumentar sua rentabilidade através da reutilização da água e da eficiência energética.
Dewiyana <i>et al.</i> (2016)	Identificar as práticas sustentáveis presentes no Hotel Penaga na Indonésia através de entrevistas e da observação. O hotel, localizado em um edifício antigo, que originalmente não era voltado para a sustentabilidade, mostrou ter 76 dos 100 aspectos sustentáveis analisados, sendo considerado como um hotel sustentável, mesmo tendo uma estrutura antiga.
Martínez (2015)	Propor um modelo de hierarquia de efeitos para estudar três aspectos relacionados a lealdade dos clientes devido as práticas verdes desempenhadas, através da aplicação de um questionário com clientes de hotéis da Espanha. As descobertas mostram que a imagem geral de empresa verde tem efeitos diretos positivos sobre a confiança e a lealdade do cliente.
Berezana <i>et al.</i> (2013)	Identificar como as práticas sustentáveis de um hotel localizado em uma cidade turística do México afetam a satisfação e a intenção de retornar dos hóspedes, através da aplicação de um questionário com amostra por conveniência de clientes do hotel. As práticas verdes em geral têm um relacionamento positivo sobre os níveis de satisfação dos hóspedes e as intenções de retorno.
Chen (2015)	Examinar como as tecnologias, inovações e esforços sustentáveis têm afetado as percepções do consumidor a partir da aplicação de um questionário com gestores de hotéis da costa sul dos Estados Unidos. Os hotéis mostraram focar em marketing verde, tecnologia inovadora e em serviços especializados relacionados ao ambiente natural.
Horng <i>et al.</i> (2016)	Análise das inovações de sustentabilidade de hotel <i>eco-friendly</i> localizados em Taiwan aplicando-se um questionário com gestores de hotéis do tipo. A pesquisa mostrou que os hotéis buscam alinhar a inovação difusa com suas práticas de sustentáveis.
Melissen <i>et al.</i> (2016)	Avaliar se os atuais modelos de negócios da indústria hoteleira abordam a perspectiva de desenvolvimento sustentável. Realizou-se uma revisão de literatura e entrevistas com 12 gestores de hotéis em posições de liderança dentre os hotéis holandeses. Os modelos de negócio dos hotéis ainda não estão adaptados para a gestão da sustentabilidade e seus gestores não estão suficientemente preparados para lidar com estes aspectos.



Autor	Objetivo, método e resultados
Alzboun <i>et al.</i> (2016)	Avaliar o efeito das práticas de sustentabilidade em relação aos gastos financeiros na indústria hoteleira na Jordânia com aplicação de um questionário com gerentes de hotéis. Inicialmente a implantação de práticas sustentáveis não reduz os gastos financeiros dos hotéis. Mas, ao passar o período de implantação, percebe-se que os gastos começam a diminuir em alguns aspectos.
Peres Junior & Rezende (2011)	Determinar qual o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem no distrito de Monte Verde, em Camanducaia-MG. Foi aplicado um questionário com 74 meios de hospedagem do distrito. As práticas de gestão da sustentabilidade estão presentes em um nível incipiente e os empreendimentos mais novos são os que se preocupam mais com o tema.
Silva <i>et al.</i> (2015)	Analisar de que forma uma rede de cooperação hoteleira tem fomentado ações sustentáveis em suas empresas associadas através de um estudo de caso único, usando uma abordagem interpretativa e dados qualitativos. Os hotéis associados têm desenvolvido algumas ações sustentáveis e a rede tem sido mais uma divulgadora do que uma planejadora destas ações.
Rosa & Silva (2017)	Fazer o mapeamento do tema gestão da sustentabilidade em hotéis através de uma revisão de literatura, pesquisa de natureza exploratório-descritiva e realização de entrevistas com gestores. O tema sustentabilidade ambiental é relevante e dentre os estudos analisados pode-se observar que o tema é valorizado dentro do alcance organizacional e no contexto político e econômico.
Robin <i>et al.</i> , (2016)	Medir o consumo, atitude, percepção e preferência dos clientes de hotéis com base em suas práticas sustentáveis. Aplicou-se um questionário com 208 convidados em um hotel do Chile. Percebeu-se que a reputação dos hotéis em relação a sustentabilidade é relevante e pode influenciar positivamente na tomada de decisão do consumidor.
Malta & Mariani (2013)	Analisar as práticas de sustentabilidade na gestão dos empreendimentos hoteleiros da cidade de Campo Grande, MS usando pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa, em forma de estudo de caso, com entrevistas aos gerentes de seis empreendimentos hoteleiros da cidade de Campo Grande, MS. Caracterizou-se o perfil da sustentabilidade na hotelaria da cidade de Campo Grande como Sustentabilidade em estado inicial. Os gestores dos hotéis correlacionam a sustentabilidade apenas à dimensão ambiental, assim, precisam dirigir-se as demais dimensões presentes nela.
Sousa <i>et al.</i> (2013)	Verificar se o hotel Pirâmide conduz suas políticas de gestão utilizando as práticas de uma gestão ecoeficiente como eixo norteador por meio de um estudo de caso, com pesquisa descritiva. Constatou-se que este hotel tanto é ambientalmente sustentável como ecoeficiente em sua gestão.
Borges <i>et al.</i> (2013)	Avaliar as condições dos meios de hospedagem sob as quais se desenvolvem as práticas para o turismo sustentável na vila de Barra Grande em Maraú (BA). Pesquisa descritiva e exploratória, com procedimento de levantamento, usando indicadores baseados no funcionamento dos hotéis e no comportamento de visitantes e funcionários. Os resultados revelaram um índice de sustentabilidade hoteleira com valor de 0,39, representando uma condição insatisfatória e sugerindo que a adoção de práticas sustentáveis por parte dos meios de hospedagem ainda é incipiente.
Santos & Matschuck (2015)	Apresentar os requisitos fundamentais ao desempenho de uma gestão sustentável da cadeia produtiva hoteleira. Através de um estudo de caso, com entrevistas com o colaborador responsável pela gestão de políticas e programas sustentáveis do hotel J.W. Marriott. Percebe-se que o hotel apresenta características sustentáveis que vão além dos preceitos de Triple Bottom Line.
Aznar <i>et al.</i> (2016)	Analisar se o uso de práticas sustentáveis traz resultados financeiros positivos e se pode ser considerado como uma estratégia, por meio de estudos de caso múltiplos em hotéis de Barcelona. Não há uma relação clara entre uso de práticas sustentáveis e uma melhor performance financeira, mas a longo prazo cria-se uma economia de



Autor	Objetivo, método e resultados
Oliveira <i>et al.</i> (2016)	escala que resulta em diminuição dos custos. Analisar dois projetos de hotéis em Santa Catarina, um de pequeno porte e outro de grande porte, na ótica da arquitetura sustentável e hospitaleira. Realizou-se um levantamento bibliográfico com pesquisa documental e estudo de caso com observação e entrevistas nos dois hotéis. Mesmo com realidades diferentes, ambos os hotéis contam com ações e elementos sustentáveis.

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Alguns estudos foram feitos em hotéis de grande porte e focaram aspectos que, mesmo estando dentro dos preceitos do desenvolvimento sustentável, não são compatíveis com o objetivo deste estudo. Deste modo se terá como base para posterior comparação de resultados, os artigos que analisaram as práticas sustentáveis em hotéis de pequeno porte e aqueles que analisaram a viabilidade financeira da implementação destas práticas.

Sendo assim, é importante ressaltar o estudo de Berezana *et al.* (2013), que pesquisaram como as práticas sustentáveis verificadas em hotel da cidade turística San Miguel de Allende no México impactam na satisfação dos hóspedes e em sua intenção de retorno, analisando o ponto de vista de diferentes nacionalidades. Para a coleta de dados os autores aplicaram um questionário com amostra por conveniência, sendo coletados ao todo 329 questionários. Este estudo evidenciou que as práticas verdes, de maneira geral, têm um resultado positivo nos níveis de satisfação e na intenção de retorno, especialmente entre os mexicanos e americanos.

No estudo de Dewiyana *et al.* (2015) buscou-se verificar quais as práticas sustentáveis que estão presentes no hotel Penaga na Indonésia, o qual tem uma estrutura antiga, que originalmente não foi feita com o propósito de ser sustentável. O estudo de caso analisou os seguintes aspectos: eficiência energética, eficiência no consumo de água, uso de materiais e recursos sustentáveis, gestão da qualidade e inovação sustentável. Ao todo foram analisados 100 aspectos relacionados a sustentabilidade, sendo que o hotel demonstrou ter 76 destes, de modo a ser considerado sustentável pelos autores.

A pesquisa de Alzboun, Khawaldah, Backman & Moore (2016), teve um foco diferente, buscando avaliar o efeito dos gastos financeiros na indústria hoteleira na Jordânia em relação as práticas de sustentabilidade adotadas. Para tanto, realizou-se um levantamento com aplicação de um questionário com gerentes de hotéis situados nas cidades de Amman, Aqaba, Petra e a área do Mar Morto, tendo retorno de 163. Foram analisados aspectos relacionados ao gerenciamento da água e da energia, a redução do desperdício, a prática de educação ambiental junto aos hóspedes e adoção da dimensão sociais contida no desenvolvimento sustentável. O resultado mostrou que no início, a implantação de práticas sustentáveis não resulta na redução dos gastos financeiros dos hotéis, devido aos custos da implantação destas práticas. Mas que, ao passar o período de implantação, percebe-se que os gastos começam a diminuir em alguns aspectos, possibilitando a diminuição dos custos no longo prazo.

A pesquisa de Robin, Valencia, Muñoz, Astorga & Martínez (2016) focou no perfil dos consumidores de serviços hoteleiros, verificando seus hábitos de consumo, atitudes, percepção e preferência em relação as práticas sustentáveis, já que foi feito através da aplicação de um questionário com 208 consumidores de um hotel do Chile. O Resultado mostrou que os pesquisados têm uma atitude positiva em relação a sustentabilidade e um comportamento ambiental condizente, de modo que valorizam a imagem da empresa que possui ações sustentáveis. Deste modo, os autores concluíram que a reputação dos hotéis quanto a sustentabilidade é relevante, podendo influenciar de maneira positiva a tomada de decisão do consumidor.



Dentre os vários aspectos analisados nos estudos acerca da sustentabilidade em hotéis, pode-se verificar que muitas pesquisas se caracterizaram como estudos de caso que analisam apenas aspectos quantitativos e dos estudos que usaram questionários para a coleta de dados, a maioria focou os gerentes ou funcionários como população de pesquisa. Os resultados de modo geral, são favoráveis ao desenvolvimento sustentável, pois a adoção de práticas sustentáveis traz benefícios para as empresas do ramo hoteleiro, tanto na imagem que passa para seus consumidores, quanto na redução de custos no longo prazo. Mas, verifica-se que a adoção de práticas sustentáveis ainda é um processo que está em andamento, da mesma forma, a percepção dos consumidores ainda está em processo de adaptação quanto aos aspectos relacionados a sustentabilidade.

3. Metodologia

A metodologia do estudo foi composta por análise sistêmica de literatura sobre as práticas sustentáveis existentes no setor hoteleiro, que compõe a parte qualitativa do estudo, e por um estudo de caso com levantamento, realizado no hotel Martins, que está localizado na cidade de Goioerê-PR, onde aplicou-se um questionário para os clientes. O estudo de caso possibilita ter conhecimento profundo e detalhado de um determinado objeto e da realidade que o cerca. (Kauart, Manhães & Medeiros, 2010)

As buscas nas bases foram realizadas entre os dias 19 de maio de 2017 a 21 de maio de 2017 em cinco bases diferentes, sendo elas: Web of Science, Scopus, Scielo, Spell e Ebsco. Os critérios iniciais utilizados foram: pesquisa com os termos “Hotel AND Sustainability” e com limitação entre os anos de 2007 a 2017. Em seguida refinou-se a busca, para documentos em formato de artigo escritos nos idiomas inglês ou português pertencentes apenas a área de gestão empresarial ou afim, em seguida refinou-se os artigos restantes, deixando apenas os disponíveis para download na íntegra. Por fim, realizou-se a leitura dos artigos para verificar quais foram seus objetivos e metodologias. Deste modo, escolheu-se os artigos que apresentaram maior enfoque nas práticas sustentáveis dos hotéis e na percepção que seus *stakeholders* tem em relação a estas práticas e foram excluídos os artigos exclusivamente de revisão sistêmica, chegando a 18 artigos para compor a revisão sistêmica.

Para levantar informações sobre o hotel, foi realizada uma entrevista com o administrador da empresa, onde questionou-se sobre o número de quartos, a média de clientes mensais, valor da hospedagem, quantos funcionários o hotel tem, se há práticas sustentáveis e qual o tempo de atuação da empresa. A partir disso, constatou-se que o estabelecimento deu início as suas atividades no dia 10/06/2007, buscando ofertar um serviço hospitalareiro para os clientes da cidade de Goioerê e região, com preços de diárias que variam de R\$ 55 a R\$ 75. Atualmente, o Hotel Martins possui um gestor e quatro funcionários que executam as tarefas de manutenção do lugar, que tem ao todo vinte e três apartamentos que acomodam até trinta e oito hóspedes. O Administrador relatou que o hotel não possui nenhuma prática ambiental em seus processos e que a média mensal de consumidores é 200 pessoas, o que resulta em um consumo médio de energia de 13500 Kw/h e média mensal de consumo de água de 85 m³ por mês.

A partir da média mensal de consumidores do hotel, realizou-se o cálculo amostral para população finita (Barbetta, Reis, & Bordia, 2004) tendo como erro amostral tolerado de 2% e nível de confiança de 95%. O cálculo resultou em uma amostra (n) de 25 respondentes, conforme verifica-se a seguir:

$$n_0 = (1/\epsilon_0)^2 \rightarrow n_0 = (1/0,02)^2 = 2500, \text{ assim: } n = \frac{(N * n_0)}{(N + n_0)} \rightarrow n = \frac{2500 * 25}{2500 + 25} \rightarrow n = \frac{62500}{2525} \rightarrow n = 24,75 \text{ ou } 25$$



O questionário foi aplicado durante 2 semanas, de modo que foi ultrapassado o número necessário de questionários, sendo coletados 49 ao todo. O questionário foi formado por três partes, a primeira abordou aspectos socioeconômicos e o perfil de utilização dos serviços de hospedagem (quantos dias não hospeda durante o mês e o principal motivo para usar este serviço), na segunda parte buscou conhecer a importância que os clientes atribuem as práticas ambientais no momento de escolher um serviço hoteleiro e na terceira, verificou-se a intenção do cliente em relação ao preço, questionando-se se preferiria um hotel que mantém ações ambientais ao invés de utilizar um hotel que não se preocupa com estes aspectos e quanto estariam dispostos a pagar a mais por este serviço.

Para análise dos dados utilizou-se de tabelas para demonstrar os dados socioeconômicos e para demonstrar as médias e os Quartil 1 e Quartil 3 das respostas da segunda parte do questionário, a qual foi dividida em seis constructos sobre as práticas sustentáveis relacionadas ao uso racional da água, a economia de energia, a destinação correta dos resíduos, a proteção ambiental, a estrutura física e a aos alimentos, a fim de possibilitar analisar quais destes fatores os clientes mais valorizam.

Em seguida, utilizou-se o Coeficiente Alfa de Cronbach para verificar a Consistência Interna dos constructos. Então, analisou-se se há correlação entre estes constructos e a escolha do hotel e também na intenção de pagar a mais por serviços sustentáveis, o que foi feito utilizando-se o software SPSS, que realiza cálculos estatísticos. Por fim, pode-se focar nos constructos que se mostraram mais relevantes para os respondentes, buscando verificar quais práticas sustentáveis são viáveis para implantação no hotel onde foi feito o estudo de caso.

4. Análise dos Resultados

Do total de hóspedes respondentes, 45 são do sexo masculino e apenas 4 são do sexo feminino. Na Tabela 2 é possível visualizar os dados referentes à idade dos respondentes.

Tabela 2 – Idade dos Respondentes

Idade	Frequência	%	% Acumulado
Até 24 Anos	5	10,2	10,2
De 25 a 34 anos	15	30,6	40,8
De 35 a 49 anos	21	42,9	83,7
Acima de 50 anos	8	16,3	100

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2017).

De acordo com os dados, cerca de 42,9% dos respondentes tem idade entre 35 e 49 anos. Nota-se que o percentual acumulado que corresponde aos respondentes que possuem idade igual ou superior a 25 anos é de 89,8%, mostrando assim que houveram poucos respondentes jovens. A Tabela 3 apresenta o nível de escolaridade dos respondentes do questionário.

Tabela 3 – Escolaridade dos respondentes

Escolaridade	Frequência	%	% Acumulado
Ensino Fundamental	7	14,3	14,3
Ensino Médio	26	53,1	67,4
Ensino Técnico	3	6,1	73,5
Ensino Superior	10	20,4	93,9
Especialização	3	6,1	100
Mestrado ou Doutorado	0	0	100

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2017).



Nota-se que mais da metade dos respondentes (53,1%) possuem nível de escolaridade de ensino médio e que há também pessoas que estudaram apenas até o ensino fundamental (14,7%). O percentual acumulado dos que apresentam nível de escolaridade de ensino técnico, ensino superior e pós-graduação é de pouco menos que um terço (32,6%). Assim, percebe-se que o público do hotel é formado principalmente por pessoas que estudaram até o segundo grau.

Com relação a renda familiar mensal dos respondentes, a maioria apresenta entre um e cinco salários mínimos (71.43%) e o restante tem renda entre cinco e dez salários mínimos (28.57%), sendo que do total de respondentes apenas um assinalou estar desempregado, quando questionado sobre a sua situação profissional. Os outros 48 indivíduos demonstraram estar trabalhando, dos quais 45 (91.83%) assinalou trabalhar em tempo integral e 3 (6.12%) em tempo parcial.

Questionou-se também quanto a frequência mensal que o respondente se hospeda em hotéis. Os resultados estão expressos na Tabela 4, onde verifica-se que muitas pessoas que responderam o questionário costumam se hospedar mais de cinco dias durante o mês.

Tabela 4 – Frequência mensal de hospedagem em hotéis referente aos respondentes

Hospedagem	Frequência	%	% Acumulado
De 1 a 5 dias	23	46,9	46,9
De 6 a 10 dias	6	12,2	59,1
De 11 a 15 dias	11	22,4	81,5
De 16 a 20 dias	7	14,3	95,8
Mais de 21 dias	2	4,2	100

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Os dados apresentam o percentual de 46,9% dos entrevistados se hospedam em hotéis de 1 a 5 dias do mês, demonstrando assim baixa utilização deste serviço. Porém, cerca de 22,4% dos hóspedes utilizam serviços de hospedagem entre 11 a 15 dias por mês e também, considerado o percentual acumulado (18,5%) de entrevistados que se hospedam em hotéis mais de 15 dias por mês, percebe-se que há um público que busca com frequência este serviço. Quanto ao motivo da utilização do serviço de hospedagem, a grande maioria (91.83%) apontou que se hospeda em viagens de trabalho, sendo somente 4 os que demonstram principalmente para viagens de lazer.

Portanto, percebe-se que o público consumidor dos serviços de hospedagem do hotel foco de estudo é formado por pessoas, principalmente, do sexo masculino, com mais de 25 anos e que ganham entre um e cinco salários mínimos, tendo maior parte deles estudado no máximo até o ensino médio. A maioria dos respondentes trabalha em tempo integral e utiliza os serviços de hotéis durante viagens de trabalho.

Em seguida, verificou-se a distribuição das respostas das questões que formaram a segunda parte do questionário, a qual teve como propósito verificar o grau de importância que os respondentes atribuem as práticas ambientais. Para tanto, analisa-se a média das respostas, juntamente com o Quartil 1 e o Quartil 3. Os resultados estão dispostos na Tabela 5.



Tabela 5 – Analise descritiva dos resultados

Constructo	Perguntas	Quartil 1	Média	Quartil 3
Práticas sustentáveis relacionadas ao uso racional da água	No momento de escolher um hotel para se hospedar, qual nível de importância para você do hotel possuir informações sobre o processo de lavagem de toalhas apenas quando os hóspedes desejarem?	2	3,1633	4
	Qual nível de importância para você do hotel possuir controladores de fluxo de água nas torneiras e chuveiros?	3	3,3061	4
	Qual nível de importância para você do hotel possuir captação de água das chuvas para utilizações em descargas, limpeza de pisos e jardins?	3	3,5918	4
Práticas sustentáveis relacionadas a economia de energia	Qual nível de importância para você do hotel possuir sensores de luz e equipamentos com desligamento automático?	3	3,2245	4
	Qual nível de importância para você do hotel possuir equipamento com menor consumo energético, como por exemplo, as lâmpadas de LED e equipamentos com selo Procel?	3	3,3673	4
	Qual nível de importância para você da opção hotel possuir máxima iluminação e ventilação natural?	3	3,3673	4
Práticas sustentáveis relacionadas a destinação correta dos resíduos	Qual nível de importância para você do hotel possuir programa de redução de lixo no meio de hospedagem?	3	3,3265	4
	Qual nível de importância para você do hotel possuir coleta seletiva de lixo em toda as dependências do hotel?	3	3,2857	4
	Qual nível de importância para você do hotel possuir sistema de tratamento de esgotos, como por exemplo, vasos sanitários, água usadas de pias, chuveiros e lavanderia?	3	3,5714	4
Práticas sustentáveis relacionadas a proteção ambiental	Qual nível de importância para você do hotel ter estrutura física que não cause impacto na qualidade das águas e do ar?	3	3,4286	4
	Qual nível de importância para você do hotel desenvolver e promover ações de proteção ambiental?	3	3,2245	4
	Qual nível de importância para você do hotel não utilizar matéria-prima ou produtos provenientes de plantas e animais silvestres?	2	3,0204	4
Práticas sustentáveis relacionadas a estrutura física	Qual nível de importância para você do hotel possuir áreas verdes no meio de hospedagem?	3	3,2245	4
	Qual nível de importância para você do hotel ter estrutura física que não modifica a paisagem natural do meio ambiente?	2,5	3,102	4
	Qual nível de importância para você do hotel ter sua estrutura física feita de materiais sustentáveis, como por exemplo, madeira certificada ou materiais provenientes de demolição?	2	3,1224	4



Práticas sustentáveis relacionadas aos alimentos	Qual nível de importância para você do hotel oferecer refeições com produtos naturais e/ou orgânicos aos hóspedes?	2	2,8163	4
	Qual nível de importância para você do hotel possuir cultivo próprio de produtos naturais e/ou orgânicos para utilização nas refeições servidas aos hóspedes?	2	2,8571	4
	Qual nível de importância para você do hotel possuir parceria com fornecedores que utilizam produtos naturais e/ou orgânicos em seus negócios?	2	2,7755	3

Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Verifica-se que todas as questões dos primeiros cinco constructos tiveram média pouco mais de 3, enquanto que as perguntas do último constructo, o qual é relacionado aos alimentos, apresentou uma média mais baixa. Ao levar em consideração o Quartil 1 e o Quartil 3, pode-se perceber que as perguntas destacadas em cinza são as que apresentam Quartil 1 igual a 3 e Quartil 3 igual a 4, deste modo compreende-se que houve grande concentração de respondentes que assinalaram a opção “importante” ou “muito importante” da escala de *Likert* de grau de importância.

Portanto as ações sustentáveis a serem aplicadas pela empresa devem estar relacionadas aos aspectos apresentados nestas perguntas do questionário, as quais pertencem aos constructos sobre o uso racional da água, economia de energia, destinação correta dos resíduos e auxiliar na proteção ambiental.

A próxima fase da análise foi verificar a consistência interna dos constructos, sendo visto que o questionário foi elaborado de uma maneira que as práticas sustentáveis vinculadas as variáveis ambientais pudessem ser divididas em constructos, contendo cada um deles 3 perguntas.

Tabela 6 – Teste de Consistência Interna – Coeficiente Alfa Cronbach

Construto	Economia de água	Economia de energia	Destinação de resíduos	Proteção ambiental	Estrutura física	Alimentos
Alfa Cronbach	0,802	0,886	0,88	0,841	0,901	0,938

Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A Tabela 6 apresenta os Coeficientes Alfa de cada um dos constructos das práticas ambientais. Os registros do teste de consistência de todas as práticas apresentam coeficientes superiores a 0,8, indicando assim que o questionário elaborado com enfoque nos seis constructos possui uma boa consistência interna, demonstrando confiabilidade para as informações geradas a partir deste.

Além das questões socioeconômicas, das questões que buscaram conhecer o perfil de utilização dos serviços hoteleiros dos respondentes e das perguntas que formam os seis constructos, também se questionou sobre o posicionamento dos respondentes em relação ao preço, verificando se preferiria um hotel que mantém ações ambientais ao invés de utilizar um hotel que não se preocupa com estes aspectos e quanto estariam dispostos a pagar a mais por este serviço.

Para verificar se o respondentes prefere um hotel que mantém ações ambientais ao invés de um que não matem, apresentou as seguintes alternativas para os respondentes: 1) Não escolheria esta hospedagem independente de seu preço; 2) Escolheria esta hospedagem se



estiver com preço abaixo dos outros hotéis e pousadas; 3) Escolheria esta hospedagem se estiver no mesmo preço que os outros hotéis e pousadas; 4) Escolheria esta hospedagem, mesmo se estiver com preço maior que os outros hotéis e pousadas; 5) Escolheria esta hospedagem independente de seu preço.

O resultado demonstrou que a maioria (63,26%) escolheria se o preço estivesse semelhante aos de hotéis que não tem práticas sustentáveis e houve também uma parcela dos respondentes (22,45) que afirmaram que só escolheriam caso o preço estive abaixo e ainda, um dos respondentes assinalou que não escolheria independente do preço. Deste modo percebe-se que seriam poucos os que pagariam a mais por este serviço (12,24%).

Ao verificar quanto os respondentes estariam dispostos a pagar a mais, muitos afirmaram que não pagariam um preço mais alto (44,89%). Dos demais, 24,48% responderam que pagariam 5% a mais, 16,32% pagariam 10% a mais e 14,28% pagariam entre 15% e 25% a mais. Deste modo, verifica-se que quase metade do público que utiliza os serviços deste hotel não pagaria a mais por este serviço, sendo assim, não seria prudente aumentar o preço devido ao risco de ter uma queda na demanda.

A seguir, foi realizada uma análise por meio de um teste de correlação Spearman, tendo como objetivo testar a correlação das respostas das duas perguntas relacionadas ao preço, com as respostas dos construtos sobre as práticas ambientais, conforme demonstrado na Tabela 7.

Tabela 7 – Teste de Correlação Spearman

Variáveis	Escolha	Pagamento	Água	Energia	Lixo	Espaços	Estrutura	Alimentos
Escolha	1							
Pagamento	0,167	1						
Água	0,298	0,142	1					
Energia	0,153	0,018	0,726	1				
Lixo	0,171	0,055	0,682	0,862	1			
Espaços	0,177	0,089	0,629	0,849	0,815	1		
Estrutura	0,155	0,055	0,582	0,856	0,866	0,920	1	
Alimentos	0,099	-0,154	0,602	0,659	0,629	0,756	0,732	1

Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

É possível verificar que as correlações demonstraram serem fracas para todos os constructos, o que demonstra que não há uma relação relevante entre a importância atribuída as ações ambientais presentes nos construtos e a escolha de um hotel que apresentem tais práticas, e, também, no que se refere a disposição de pagar a mais para se hospedar em um serviço com práticas sustentáveis.

Desta forma, considerando a receptividade dos clientes que responderam ao questionário em relação a implantação de práticas sustentáveis, percebe-se que este aspecto é importante para o perfil de cliente que frequenta este hotel. No entanto, se considerando que apenas uma pequena parcela dos respondentes aceitaria pagar mais caro para se hospedar em um hotel com práticas sustentáveis, verifica-se que não é prudente fazer grandes investimentos no hotel foco de estudo, pois se este investimento resultar na necessidade de aumentar o preço, a demanda do hotel dificilmente aumentará, tendo chances até mesmo de diminuir.

Desta forma, indica-se que o hotel implemente práticas sustentáveis que tenham baixo custo e tragam retorno sob o investimento no curto prazo, sem aumento nos valores das diárias do hotel. Assim se propõe que seja feita a coleta seletiva do lixo, colocando-se um



aviso nos quartos que o lixo reciclável deve ser colocado no lixeiro do quarto, enquanto os não recicláveis devem ser colocados no lixeiro do banheiro anexo ao quarto, desta forma, não haverá o custo com a compra de mais lixeiros, sendo apenas necessário que os funcionários responsáveis por tirar o lixo os mantenham separados. Então, a partir de uma parceria com alguma cooperativa de reciclagem, que a cada certo período de tempo passará para pegar os lixos recicláveis, será possível fazer esta prática sustentável que auxilia na proteção do meio ambiente.

Outra prática que pode ser implantada é em relação ao gasto com energia elétrica, que pode ser diminuído através da utilização de lâmpadas de LED, que são mais econômicas e duram mais tempo. Esta mudança pode ser feita gradualmente, conforme as lâmpadas atuais vão queimando. Além disso, é importante dar a destinação correta para as lâmpadas queimadas, devolvendo-as no local de compra.

Em relação ao uso racional da água, apesar da pergunta sobre a política do hotel de somente trocar a toalha quanto o cliente pede, não ter obtido uma média tão relevante, devido a praticidade e economia que envolve está prática, indica-se que ela seja adotada no hotel foco do estudo. Também, em relação ao uso da água, levando-se em consideração que a pergunta relacionada à utilização de captação e armazenamento da água da chuva foi a que teve maior média, e, considerando que uma diminuição na conta de água é um fator benéfico para a empresa, indica-se a implantação desta prática no hotel. Por este motivo, foi levantado os custos da implantação deste sistema no hotel focado nesta pesquisa, conforme mostra a Tabela 8.

Tabela 8 – Cotação do sistema de armazenamento de água da chuva

	Capacidade de Armazenamento	Preço do Sistema (em R\$)
Empresa A	20.000 litros	24.000
Empresa B	20.000 litros	25.200
Empresa C	20.000 litros	26.600

Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

O preço menor seria de R\$ 24.000, o que é um valor alto, considerando que o hotel é uma empresa de pequeno porte e o número de clientes que frequentam o hotel mensalmente, mas ao pensar no longo prazo, percebe-se que seria um investimento importante a ser feito, pois traria uma grande diminuição nos custos com água.

Por fim, indica-se que a empresa desenvolve uma campanha mercadológica que foque as ações ambientais que serão adotadas e divulgue-a nas redes sociais e para os consumidores que vão até o hotel para se hospedar ou para conhecer o preço e o serviço prestado. Assim, a informação sobre a implantação de práticas sustentáveis no hotel irá se disseminando, de modo, a chegar a novos clientes potenciais.

5. Considerações Finais

A partir da revisão sistêmica de literatura, foi possível verificar que existem que as pesquisas sobre sustentabilidade em hotéis têm focos variados, que abrangem seu impacto no turismo sustentável, na lealdade do cliente e em sua intenção de retorno. Também há estudos que focam a gestão ambiental dos hotéis, incluindo, em alguns casos, os aspectos financeiros relacionados aos custos do hotel com práticas sustentáveis, ainda, verificou-se a existência de estudos sobre a busca pela inovação atrelada a sustentabilidade e a adequação da arquitetura dos hotéis para que seja sustentável.



Por fim, ressalta-se a análise da percepção e preferência dos clientes em consumir serviços hoteleiros sustentáveis, que é um tema já vem sendo estudado, porém, pode-se perceber a falta de estudos com este foco em hotéis de pequeno porte. Esta constatação, juntamente com a necessidade de avaliar a viabilidade implantação de práticas sustentáveis, levou ao estabelecimento do objetivo e da metodologia desta pesquisa.

Deste modo, aplicou-se o questionário com clientes do hotel focado no estudo de caso, com o intuito de conhecer seu perfil, podendo assim ter uma ideia mais clara do público que utiliza os serviços de hospedagem desta empresa. Bem como de conhecer a percepção do cliente quanto as práticas ambientais, verificando a importância atribuída por ele a estes aspectos e sua intenção em buscar este serviço sustentável e em pagar a mais por ele.

Pode-se verificar que o público consumidor dos serviços de hospedagem do hotel foco de estudo é formado principalmente por pessoas, do sexo masculino, com mais de 25 anos e que ganham entre um e cinco salários mínimos, tendo maior parte deles estudado no máximo até o ensino médio. A maioria dos respondentes trabalha em tempo integral e utiliza os serviços de hotéis durante viagens de trabalho. Deste modo, verifica-se que o público-alvo do hotel é formado por pessoas que apresentam este perfil e ao realizar futuras campanhas de marketing sobre as práticas sustentáveis a serem implantadas este aspecto deve ser levado em consideração.

Este público de respondentes demonstrou valorizar as ações ambientais, especialmente as que estão relacionadas ao uso racional da água, a economia de energia e a destinação correta dos resíduos, porém, a maior parte dos respondentes apenas demonstram interesse em se hospedar em um hotel com estas características caso o preço seja igual ou inferior ao dos concorrentes que apresentam um serviço de hospedagem semelhante, mas que não tem práticas ambientais.

Deste modo, indica-se que o hotel busque a implantação de práticas ambientais que tenham baixo custo e tragam redução nos custos ao longo do tempo, assim, é possível adotar a ação de fazer a separação do lixo, destinando corretamente o lixo reciclável. Além disso, a medida que as lâmpadas atuais vão queimando, substitui-las por lâmpadas de LED, que consomem menos energia e tem uma vida útil maior. E, havendo a intenção do dono do hotel em realizar investimentos na estrutura física, indica-se a implantação do sistema de captação e armazenamento da água da chuva, o que possibilitará uma diminuição no gasto com este recurso, possibilitando assim, que o investimento se paga no longo prazo.

A partir dos resultados que este estudo apresentou, espera-se contribuir com a empresa que participou do estudo de caso e com os demais hotéis de pequeno porte que tem um perfil de consumidores parecidos com o dos respondentes desta pesquisa. Para estudos futuros, aponta-se a necessidade de focar com afinco os aspectos financeiros que envolvem a implantação de práticas sustentáveis em hotéis.

Referências

- Alonso-Almeida, M. M., Robin, C. F., Pedroche, M. S. C., & Astorga, P. S. (2017). Revisiting green practices in the hotel industry: A comparison between mature and emerging destinations. *Journal of Cleaner Production*, 140, 1415–1428. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.10.010>
- Alzboun, N., Khawaldah, H., Backman, K., & Moore, D. W. (2016). The effect of sustainability practices on financial leakage in the hotel industry in Jordan. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 18–26. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.03.001>
- Aznar, J. P., Sayeras, J. M., Galiana, J., & Rocafort, A. (2016). Sustainability commitment, new competitors' presence, and hotel performance: The hotel industry in Barcelona.



Sustainability (Switzerland), 8, 755–768. <https://doi.org/10.3390/su8080755>

Barbetta, P.A. Reis, M. M. & Bornia, A. C. (2004). *Estatística para cursos de engenharia e informática*. São Paulo: Atlas.

Berezana, O., Raab, C., Yoo, M., & Love, C. (2013). Sustainable hotel practices and nationality: The impact on guest satisfaction and guest intention to return. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 227– 233. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.03.010>

Borges, C. H. L., Ferreira, I. M. F., & Borges, A. V.-B. (2015). Turismo sustentável e meios de hospedagem: uma avaliação da sustentabilidade hoteleira em Barra Grande, Marauá (BA). *Revista Turismo*, 17(3), 1983–7151. <https://doi.org/10.14210/rtva.v17n3.p601-629>

Chen, R. J. C. (2015). From sustainability to customer loyalty: A case of full service hotels' guests. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 261–265. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.08.007>

Dewiyana, E., Ibrahim, N., & Hajar, N. H. (2016). The Green Aspects of Adaptive Reuse of Hotel Penaga. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 222, 631 – 643. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.220>

Fernández Robin, C., Cea Valencia, J., Jamett Muñoz, G., Santander Astorga, P., & Yáñez Martínez, D. (2016). Attitude and behavior on hotel choice in function of the perception of sustainable practices Actitud y comportamiento de consumo de hoteles en función de la percepción de prácticas sustentables. *Tourism & Management Studies*, 12(1), 60–66. <https://doi.org/10.18089/tms.2016.12106>

Hong, J. S., Liu, C. H., Chou, S. F., & Tsai, C. Y. (2016). From Innovation to sustainability: Sustainability innovations of eco-friendly hotel in Taiwan, 63, 44–52.

Kasim, A. (2015). Environmental management system (EMS). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1233–1253. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2014-0045>

Kauark, F., Manhães, F. C. & Medeiros C. H. (2010). *Metodologia da pesquisa: guia prático*. Itabuna: Via Litterarum.

Kim, S., Lee, K., & Fairhurst, A. (2017). The review of “green” research in hospitality, 2000-2014. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 226–247. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0562>

Malta, C. M., & Mariani, M. A. P. (2013). Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande, MS. *Revista Turismo Visão E Ação – Eletrônica*, 15(2), 112–129.

Martínez, P. (2015). Customer loyalty: exploring its antecedents from a green marketing perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 896–917. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0115>

Melissen, F., Cavagnaro, E., Damen, M., & Düweke, A. (2016). Is the hotel industry prepared to face the challenge of sustainable development? *Journal of Vacation Marketing*, 22(3), 227–238. <https://doi.org/10.1177/1356766715618997>

Oliveira, J. P., Tricárico, L. T., Varella, B. G., & Velasquez, G. G. (2016). Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis.



Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo, 10(October), 89–209.

Peres Junior, M., & Rezende, D. (2011). Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. *Caderno Virtual de Turismo*, 11(2), 234–252.

Rosa, F. da S., & Silva, L. C. (2017). Environmental sustainability in hotels , theoretical and methodological contribution Sustentabilidade ambiental nos hotéis , contribuição teórica e metodológica La sostenibilidad ambiental em hoteles , teórica y metodológica. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 11(1), 39–60.

Santos, R. A., & Matschuck, T. C. (2015). A Sustentabilidade e a Cadeia Produtiva Hoteleira: Um Estudo de Caso no JW Marriott, Rio de Janeiro. *Revista Turismo Visão E Ação*, 17(2), 444–474.

Shieh, H. S., Hu, J. L., & Sheu, H. J. (2012). Going green: Developing a conceptual framework for the green hotel rating system. *Actual Problems of Economics*, 134(8), 521–530.

Silva, F., Rosa, D., & Silva, L. C. (2017). Environmental sustainability in hotels, theoretical and methodological contribution. *Paper 40 Rev. Bras. Pesq. Tur. São Paulo*, 11(111), 39–60. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i1.1161>

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>

Sousa, V. P. da C., Andrade, J. M. R., & Câmara, R. P. de B. (2013). Mensuração da sustentabilidade ambiental com vistas a ecoeficiência: um estudo de caso no Hotel Pirâmide em Natal/RN. *Enfoque: Reflexão Contábil*, 32(2), 67–82. <https://doi.org/10.4025/enfoque.v32i2.17647>

Yüzbaşıoğlu, N., Topsakal, Y., & Çelik, P. (2014). Roles of Tourism Enterprises on Destination Sustainability: Case of Antalya, Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 968 – 976. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.109>