

SUSTENTABILIDADE EM HOTÉIS DA SERRA GAÚCHA: UMA AVALIAÇÃO DA EXPECTATIVA DE CLIENTES E GESTORES

Bruna Winck (UFRGS) – bru.winck@hotmail.com

Prof. Dra. Maria Auxiliadora Cannarozzo Tinoco (UFRGS) - macannarozzo@gmail.com

Ao término deste trabalho, o artigo será submetido ao periódico *Gestão & Produção* para possível publicação.

Resumo

Este trabalho apresenta um estudo da comparação entre a expectativa dos clientes de hotéis da serra gaúcha a respeito da sustentabilidade nos hotéis da região e o que os gestores pensam que é esperado por seus clientes. A fim de realizar esse estudo, foi necessário construir uma ferramenta englobando as diferentes práticas que permitem avaliar a sustentabilidade dos hotéis situados na serra gaúcha. A ferramenta toma como base outros estudos sobre sustentabilidade em hotelaria e turismo. Por meio dessa ferramenta, foi possível obter dados quantitativos identificando a expectativa dos clientes que já frequentaram pelo menos uma vez um dos hotéis ou pousadas classificadas como sustentáveis na região. Dessa forma, segundo os resultados desta pesquisa, foi possível identificar os aspectos considerados mais esperados pelos hóspedes do ponto de vista de suas expectativas. Além disso, a partir dos dados obtidos com os gestores de hotéis e pousadas da serra gaúcha foi possível comparar o que eles pensam que é a expectativa dos clientes sobre as práticas de sustentabilidade na hotelaria com o que realmente é a expectativa dos clientes. Finalmente, a ferramenta, além de ser inovadora tanto para a sustentabilidade quanto para a hotelaria, permite auxiliar os gestores nas práticas sustentáveis a serem priorizadas.

Palavras-chave: sustentabilidade, gerenciamento de serviços, hotelaria

Abstract

This paper presents a comparison between the clients expectation about hotels in the state of Rio Grande do Sul regarding sustainability in the hotels of the region and what managers think is expected by their clients. In order to carry out this study, it was necessary to build a tool that encompasses the different practices that allow us to evaluate the sustainability of hotels located in the state of Rio Grande do Sul. The tool is based on other sustainability studies in hospitality and tourism. Through this tool, it was possible to obtain quantitative data identifying the expectation of clients who have attended at least once one of the hotels or inns classified as sustainable in the region. Thus, according to the results of this research, it was possible to identify the aspects considered most expected by the guests from their point of view. In addition, from the data obtained with the managers of hotels and inns of the state of Rio Grande do Sul, it was possible to compare what they believe is the expectations of the clients about the practices of sustainability in the hotel industry with what is really the expectations of the clients. Finally, the tool, in addition to being innovative both for sustainability and for the hotel industry, allows helping managers in the sustainable practices to be prioritized.

Key words: sustainability, service management, hotel management

1. INTRODUÇÃO

Segundo o Ministério do Turismo, o Rio Grande do Sul está dividido em 25 regiões turísticas e cinco dessas regiões se localizam na serra, que fica a nordeste do estado. A região da serra gaúcha é habitada por descendentes de italianos e alemães principalmente, que migraram para região por volta de 1850. A cultura desses povos é evidenciada em suas construções, na sua cozinha local e, de forma geral, na organização dos municípios e em seu modo de viver que encantam o Brasil, atraindo uma gama enorme de turistas.

De acordo com Ministério do Turismo (MTur), o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae Nacional) e a Fundação Getúlio Vargas (FGV), Gramado (situada na serra do Rio Grande do Sul) possui forte posicionamento turístico no cenário nacional, resultado das ações promocionais realizadas pelo destino e pelo enfoque na qualidade dos serviços prestados aos turistas.

Juntamente ao turismo, a hotelaria vem crescendo muito nas duas últimas décadas na região da Serra Gaúcha e tornou-se um setor bastante competitivo. A necessidade de conquistar clientes, incentiva a inovação e a criatividade para encantá-los e surpreendê-los. Isso pressupõe que a rede hoteleira conheça as expectativas dos clientes a fim de realizar ações que não apenas atendam suas necessidades, mas que possam surpreendê-los positivamente (Minciotti et al, 2008).

Questões ambientais têm gerado muitas discussões e se mostram um assunto bem atual, pois estão inseridas em cenários econômicos e sociais. Visto que muitos dos recursos naturais não são renováveis, a escassez de recursos torna essencial uma nova gestão desses recursos. Dessa maneira, a sustentabilidade se torna um foco com potencial de desenvolvimento e fonte de incentivo a inovação nos setores econômicos, incluindo então o setor de serviços, e mais especificamente a hotelaria, da qual se trata este estudo.

Recentemente, tem se falado como inequivocamente há uma mudança a favor da sustentabilidade no comportamento turístico, e como isso tornou-se uma tendência dos consumidores. Alguns estudos mostram como essa mudança está realmente ocorrendo e que os turistas tendem a comportar-se com mais responsabilidade, enquanto em outros estudos, ao contrário, mostram que turistas apenas tem uma preocupação superficial a respeito dos

problemas ambientais, pois são bastante relutantes a colocar em prática medidas corretivas pessoais (PULIDO-FERNÁNDEZ; LÓPEZ-SÁNCHEZ; 2014).

De forma geral, mesmo se importando com a prática de ações sustentáveis, os hóspedes não atuam com tanto vigor a favor dessas razões e vários ainda não mostram interesse em conhecer as ações tomadas pelos estabelecimentos de hospedagem. A respeito dos empresários e gestores, mesmo tomando ações a favor da sustentabilidade, ainda necessitam de mais conhecimento e estudo sobre as práticas ambientais no setor hoteleiro (FREITAS; ALMEIDA, 2010). A fim de criar valores sustentáveis por meio de serviços, empresas centradas em seu produto devem identificar ofertas que gerem benefícios sociais e ambientais a fim de dar suporte a venda de seu produto indo ao encontro das necessidades dos consumidores. Ainda, como uma oferta de serviço centrada no consumidor, a empresa deve deixar claro quais são os valores de sustentabilidade mais relevantes para as necessidades dos consumidores (CHOU, 2015).

Neste contexto, este artigo tem como objetivo avaliar expectativas dos clientes e dos gestores em relação a práticas existentes e potenciais práticas a serem implementadas de sustentabilidade no segmento hoteleiro da região da Serra Gaúcha. Para isso, este trabalho propõe a construção de um questionário como ferramenta investigativa para avaliar o nível de expectativa dos clientes e gestores a respeito de diferentes pontos englobados pelo tema geral que é sustentabilidade e os possíveis *gaps* entre os diferentes atores.

Este artigo está organizado da seguinte forma: a seção 2 é composta pelo referencial teórico relacionado à hotelaria e à questão ambiental; a seção 3 apresenta a metodologia proposta para avaliar a expectativa dos clientes a respeito da sustentabilidade nos hotéis da serra gaúcha, mostrando assim os resultados obtidos a fim de contribuir para o setor hoteleiro do caso em questão; e, por último, a seção 4 apresenta as considerações finais e os direcionamentos para trabalhos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para que se possa construir uma ferramenta para analisar a expectativa dos hóspedes sobre a sustentabilidade na rede hoteleira da serra gaúcha, é preciso oferecer um embasamento teórico sobre sustentabilidade e também sobre expectativa em serviços.

Assim, a proposta da primeira parte do referencial teórico é apresentar conceitos sobre desenvolvimento sustentável devido à ótica de diversos autores. Desse modo podendo apresentar quais práticas, ou possíveis práticas do segmento de hotelaria são identificadas para a construção da ferramenta neste trabalho.

2.1.1 Sustentabilidade em serviços de hotelaria

Segundo Camargo (2002), o conceito de Desenvolvimento Sustentável surgiu a partir de estudos realizados pela Organização das Nações Unidas (ONU) a respeito de mudanças climáticas, na década de 1970. O principal objetivo da realização desse estudo foi a preocupação da humanidade, que notara estar vivendo em uma crise ambiental e social desde a metade no século XX.

Economia, meio ambiente e sociedade são os três pilares essenciais da sustentabilidade (Elkington, 1997; Gobble, 2012). Eles envolvem questões como investimentos, gerenciamento de resíduos, educação e cuidados de saúde. A fim de oferecer valor sustentável aos seus clientes, as empresas devem conectar esses problemas com as necessidades dos clientes.

Segundo Barbieri e Cajazeira (2009), uma empresa sustentável é uma empresa engajada em incorporar conceitos e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável em suas políticas e práticas consistentemente. Empresas com responsabilidades sociais têm como meta contribuir de forma efetiva para o desenvolvimento sustentável. Para incorporar essas metas, é preciso obter estratégias de negócio e atividade que supram às necessidades das empresas atuais, de maneira a sustentar e aumentar os recursos naturais e humanos que serão necessários futuramente.

Na figura 1 seguem algumas práticas implementadas em hotéis sustentáveis, e em seguida os autores que estão relacionados a essas práticas. Não necessariamente cada autor aponta aquela prática exatamente, mas, por exemplo, se o autor aponta que é importante não desperdiçar alimentos, ele está ligado à prática de redução de resíduos.

PRÁTICAS	AUTORES
Uso de torneiras que fazem controle de água	Philippi (2001), Van Rheede (2012), Wang (2012)
Reutilização da água do ar condicionado, lavanderia, banheiro (pia e chuveiro)	Philippi (2001), Van Rheede (2012), Wang (2012)
Menor disponibilidade de roupas de cama,	Philippi (2001), Wang

reduzindo a frequência da lavagem dos mesmos	(2012)
Redução da disponibilidade do número de toalhas nos quartos, evitando o uso desnecessário	Philippi (2001), Van Rheede (2012), Wang (2012), Mensah (2006)
Implantação de fossa aeróbica (tratamento de dejetos através de bactérias e posteriormente liberá-los para a rede de esgoto)	Philippi (2001), Wang (2012), Mensah (2006)
Uso de lâmpadas LED	Philippi (2001), Van Rheede (2012), Anderec's (2009), Mensah (2006)
Troca de ar condicionado por um modelo mais econômico	Philippi (2001), Wang (2012), Anderec's (2009), Mensah (2006)
Aquecimento solar para água de chuveiro	Philippi (2001), Hanai (2009), Van Rheede (2012), Anderec's (2009), Mensah (2006)
Uso de interruptor com chave magnética	Philippi (2001), Wang (2012)
Uso de papel toalha reciclável	Philippi (2001), Wang (2012)
Uso de lâmpada com sensor de movimento em corredores	Philippi (2001), Van Rheede (2012), Anderec's (2009), Mensah (2006)
Plano econômico de telefone	Philippi (2001), Wang (2012)
Controle de gastos como água e luz	Philippi (2001), Van Rheede (2012), Wang (2012), Wyngaard e Lange (2013), Mensah (2006)
Apoio a eventos culturais locais	Philippi (2001)
Tratamento e destino dos resíduos sólidos	Gomes (2005), Hanai (2009), Van Rheede (2012), Wang (2012), Wyngaard e Lange (2013), Mensah (2006)
Programas para redução de resíduos	Gomes (2005), Hanai (2009), Wang (2012), Wyngaard e Lange (2013), Mensah (2006)
Ações de educação ambiental para funcionários	Hanai (2009)
Parecerias com pequenos produtores locais	Gomes (2005), Hanai (2009)
Programas/ações sociais em parceria com a comunidade local	Gomes (2005), Hanai (2009), Kirk (1995)
Preocupação do estabelecimento com a mobilidade e o acesso para pessoas com dificuldade de locomoção	Gomes (2005), Hanai (2009)
Existência de estratégias para enfrentar os efeitos da sazonalidade	Gomes (2005), Hanai (2009)

Uso de elevadores inteligentes para reduzir o gasto de energia	Estefan (2008)
Televisores de baixo consumo	Prado et al (2006)
Coleta seletiva	Amazonas (2014)
Envio de resíduo as cooperativas de catadores	Amazonas (2014)
Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha	Amazonas (2014)
Envolvimento dos hóspedes com as práticas de sustentabilidade ambiental	Viera (2004)

Figura1- Práticas sustentáveis em serviços de hotelaria.

É possível notar que existem várias práticas relacionadas aos aspectos ambiental, social e econômico da sustentabilidade. Na análise dessas práticas aplicadas a hotelaria da serra gaúcha, é necessário saber qual a expectativa dos clientes sobre cada prática.

2.2 Expectativa em serviços de hotelaria

A expectativa é moldada pela captura da soma das experiências prévias que o cliente tem com o produto ou serviço, mais as informações obtidas pela mídia, através do vendedor, ou pela comunicação “boca-a-boca”, que se dá pela troca de informações e experiências entre os consumidores (SILVA, 2006). Todo este processo de cognição, pelo seu caráter preditivo, de qual deve ser a qualidade futura, segundo o modelo, faz com que, a expectativa do consumidor tenha influência na avaliação da qualidade e na perspectiva de pré-compra, de como o produto/serviço deve se comportar. Ou seja, supõe-se que as expectativas tenham um efeito positivo sobre a satisfação global do cliente (SILVA, 2006).

Segundo Parasuraman et al. (1985), é muito importante trabalhar com clientes para entender suas expectativas. Dessa forma, esses autores desenvolveram um modelo de qualidade de serviço que identifica cinco *gaps* que afetam a avaliação da qualidade de serviço.

Gap 1 – Diferença entre a expectativa do cliente e a percepção do gestor sobre a expectativa dos clientes;

Gap 2 – Diferença entre a percepção do gestor a respeito da expectativa do cliente e a tradução dessa expectativa em especificações para elaboração do serviço real;

Gap 3 – Diferença entre especificações para se ter qualidade do serviço e a real entrega de serviços;

Gap 4 – Diferença entre o serviço entregue e o que é comunicado aos clientes (divergência entre desempenho e promessas)

Gap 5 – Diferença entre expectativa dos clientes e percepção dos clientes (estabelecido a partir dos outros gaps).

Segundo Parasuram et al (1985), uma das razões para o cliente não ter o serviço na qualidade esperada é o gap existente entre o que os gestores pensam sobre a as expectativas dos clientes e a real expectativa dos clientes (gap 1). Esse gap tem extrema importância, visto que seria ideal que os gestores entendessem o que seus clientes esperam do serviço, a fim de voltar seu serviço cada vez mais ao atendimento das expectativas dos clientes. Sendo assim, o trabalho em questão está focado justamente no primeiro gap. No trabalho em questão, o gap é calculado pela diferença entre a média de expectativa dos gestores a respeito do que os clientes esperam de cada prática sustentável na hotelaria e a média do mínimo esperado pelos clientes a respeito de cada prática.

Ainda nessa perspectiva de divergências, foi desenvolvido por Parasuramam (2005) um modelo conceitual que se baseia na consideração de que a avaliação (feita pelos clientes) da qualidade de um serviço é basicamente a diferença entre o que é desejável pelo cliente e o que o mesmo cliente considera aceitável. Essa diferença foi designada como Zona de Tolerância. A Figura 2 traz uma ilustração a fim de complementar o entendimento do que é a zona de tolerância.

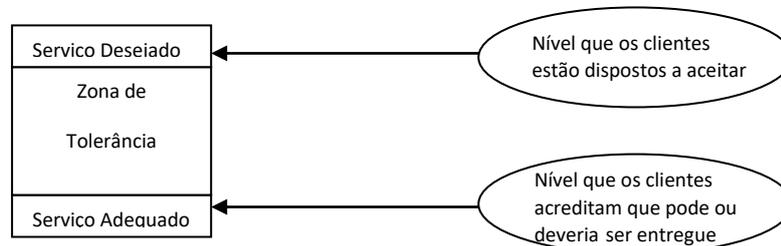


Figura 2– Modelo da Zona de Tolerância – Natureza das expectativas de serviço. (PARASURAMAN, 2005)

Contudo, a insatisfação do cliente ocorre quando essas expectativas mais básicas (nível mínimo de aceitação) não são atendidas (Susskind, 2005). Um dos primeiros autores a incluir a desconirmação de expectativas no modelo de satisfação do cliente foi Oliver (1980). Segundo o autor, a satisfação gera sentimentos que são alcançados na comparação feita pelos consumidores entre suas percepções e suas expectativas. Caso a percepção exceda as expectativas do cliente (desconirmação positiva), o cliente estará satisfeito. No entanto, se o desempenho percebido for menor do que o esperado, há uma desconirmação negativa e o cliente estará insatisfeito.

Por esses estudos, pode-se entender que a orientação gerada pelos clientes serve de guia principal para vários negócios melhorarem sua entrega de serviço. Nesse paradigma, entender e atender as expectativas dos clientes são elementos-chave para criação de experiências satisfatórias (Bowen and Makens, 2010).

3. METODOLOGIA

3.1 Método de pesquisa

A presente pesquisa é de natureza aplicada, posto que colabora na aplicação prática, dirigida à análise das expectativas dos clientes a respeito da sustentabilidade na hotelaria. Quanto aos objetivos ela é classificada como descritiva, pois busca a descrição de fatos de uma dada realidade (TRIVIÑOS, 1987).

Em relação aos procedimentos técnicos utilizados, o estudo envolve a pesquisa bibliográfica, pois busca levantar publicações existentes sobre o tema e os aspectos que já foram estudados sobre ele (GIL, 1999). Finalmente, de acordo à abordagem, é classificada como qualitativa e quantitativa, pois aborda análise subjetiva na construção do instrumento de pesquisa e envolve o uso de ferramentas estatísticas para tratamento dos resultados obtidos da aplicação do questionário.

3.2 Método de trabalho

Esta pesquisa é composta pelas seguintes etapas: i) levantamento de práticas de sustentabilidade no setor hoteleiro, a partir de pesquisa na literatura especializada; ii) construção do instrumento para avaliar a expectativa dos clientes em relação a atributos de sustentabilidade no serviço de hotéis; iii) aplicação do instrumento em usuários e gestores do serviço em estudo e, iv) análise de dados e gaps de expectativas.

Primeiramente, foi realizada uma pesquisa sobre a literatura existente a respeito dos temas abordados neste trabalho, sustentabilidade em serviços de hotelaria e expectativa em serviços de hotelaria. A pesquisa foi realizada na internet, em artigos e periódicos internacionais, assim, embasando o instrumento que seria desenvolvido posteriormente. As principais palavras chave utilizadas como critério de busca foram: sustentabilidade, hotelaria, turismo e gerenciamento em serviços. No levantamento de práticas ou possíveis práticas de

sustentabilidade na hotelaria, foi possível encontrar diversos autores que fizeram seus trabalhos utilizando algumas práticas de sustentabilidade. Alguns autores apontam as práticas de forma mais generalizada, por exemplo: economizar água; e outros de forma mais específica, como: instalar torneiras que fazem controle de água. Desta forma, as práticas identificadas foram organizadas em uma planilha Excel, foram identificadas semelhanças, eliminadas redundâncias e melhor redigidas, de forma a gerar uma lista de atributos de sustentabilidade mensuráveis vinculados às práticas, que possam ser avaliados pelos clientes do serviço.

A ferramenta construída neste trabalho é um questionário. Segundo, Cervo e Bervian (2002), o questionário torna possível medir com melhor exatidão o que se deseja avaliar por meio de respostas preenchidas pelos informantes. Por sua flexibilidade, questionários constituídos de questões fechadas fornecem respostas que permitem interpretação mais fácil, visto que existem opções de respostas e os respondentes têm de escolher entre elas (KOTLER, 1998).

Para elaborar esse instrumento, primeiramente os atributos de sustentabilidade identificados na etapa anterior, foram agrupados em categorias e dimensões, de acordo a sua afinidade e correspondência. A definição das categorias foi fundamentada na revisão da literatura sobre práticas de sustentabilidade em serviços de hotelaria. Para a avaliação da expectativa em relação a esses atributos, foi utilizada uma escala de 10 pontos. Sua escala varia de 1 (pouco importante) a 10 (muito importante). Alguns autores como Hu (2010) e Medeiros e Ribeiro (2016), que também tem seus trabalhos relacionados à expectativa em relação a serviços também utilizaram essa escala. Para cada prática, o respondente deve avaliar sua expectativa considerando essa escala.

A terceira etapa do método envolve a aplicação do instrumento proposto. Para isto, selecionou-se para o estudo os hotéis e pousadas da região turística da Serra Gaúcha, pela sua importância como polo turístico da região sul do país e, segundo o Ministério do Turismo, tem crescido bastante nos últimos anos.

Além das questões sobre a expectativa em relação aos atributos de sustentabilidade, no instrumento foram incluídas algumas questões de caracterização dos clientes de hotéis na região estudada, a fim de identificar o perfil do cliente, como: idade, gênero e frequência de uso do serviço – o último apenas para caracterizar o perfil dos clientes. Essas perguntas contribuem para a análise da pesquisa e conclusões posteriores. A fim de incrementar a

pesquisa, não apenas clientes, mas também gerentes de hotéis e pousadas responderam o mesmo questionário. Esses respondentes realizaram o questionário considerando o que pensam sobre a expectativa dos clientes em relação à hospedagem na qual atuam.

Para a definição do tamanho de amostra dos clientes foi considerado um nível de significância (NS) de 95%, erro relativo admissível (ER) de 5% e coeficiente de variação (CV) de 10%, resultando em aproximadamente 62 respondentes como valor mínimo de tamanho de amostra, conforme equação 1 (TRIOLA, 2005). Foram considerados um total de quatro estratos formados pelas classes sociais A e B combinados com os gêneros masculino e feminino.

$$n = ((NS \times CV)/ER)^2 \quad \text{eq. (1)}$$

$$NS = 95\%$$

$$CV = 10\%$$

$$ER = 5\%$$

O mesmo instrumento foi aplicado a 10 gestores de hotéis e pousadas da região, os quais foram contatados e convidados a participar da pesquisa. A escolha dos hotéis priorizou hotéis que apresentam NBR15401 (norma que certifica a sustentabilidade na hotelaria), um conceito *green* de serviço, ou classificados por tipo “sustentável” no Tripadvisor (site de viagens).

Para o alcance da pesquisa pelos respondentes, foi disponibilizado o questionário por meio da formulação *online* de questionários GoogleDocs a clientes que frequentam hotéis na Serra Gaúcha e também a alguns gerentes de hospedarias da mesma região. A amostra foi selecionada por conveniência e o envio do questionário foi realizado por e-mail e através das redes sociais.

Na análise dos resultados foram tabulados e analisados quais são as práticas de sustentabilidade consideradas as mais importantes segundo a expectativa dos clientes. Ainda, foram comparados os resultados dos clientes das hospedagens da serra gaúcha com os resultados gerados pelas respostas da amostra de gerentes dessas estalagens na Serra Gaúcha. Os resultados obtidos podem nortear futuros investimentos para tornar as ofertas de serviços mais sustentáveis neste contexto, alinhadas às expectativas dos usuários. A fim de validar a construção do modelo construído, foi utilizado o coeficiente Alfa de Cronbach.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir da metodologia utilizada e das referências tomadas na literatura, nas sessões 2 e 3 respectivamente, foi possível construir a ferramenta utilizada para analisar os resultados. Foram tomadas 29 práticas de sustentabilidade, agrupadas em cinco categorias que então foram divididas em duas grandes dimensões “ambiental” e “social”. Todas as práticas apresentadas na Figura 3 estão no questionário aplicado aos clientes e aos gerentes de hotéis.

Dimensão	Categoria	Práticas de sustentabilidade
Ambiental	Consumo e recursos	Uso de materiais e produtos recicláveis (ex.: papel, embalagens, etc.)
		Uso de torneiras que regulam o fluxo de água
		Uso de vaso sanitário com regulagem de descarga de água
		Uso de interruptor com chave magnética nos quartos
		Uso de lâmpada com sensor de movimento
		Uso de elevadores inteligentes para reduzir o gasto de energia
		Uso de equipamentos eletrônicos de baixo consumo (lâmpadas LED, TV, geladeira, máquina de lavar roupa, ar condicionado)
		Uso de aquecimento solar para água (chuveiro, piscina, etc.)
		Geração de resíduos e efluentes
	Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha	
	Envio de resíduos às cooperativas de catadores	
	Aproveitamento do resíduo orgânico para compostagem no estabelecimento	
	Uso de dispensadores de sabonete, xampu e condicionador em lugar de produtos enlatados	
	Uso de produtos biodegradáveis para limpeza	
	Reutilização da água do ar condicionado, lavanderia, banheiro (pia e chuveiro) para jardinagem e limpeza do chão	
	Implantação de fossa aeróbica (tratamento de dejetos através de bactérias antes da liberação para a rede de esgoto)	
	Social	Clientes
Oferta de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção		
Convite aos clientes para o reuso de toalhas e roupas de cama para reduzir a frequência de lavagens das mesmas		

		Informar e envolver os hóspedes nas práticas de sustentabilidade (uso de folders, banners, cartazes informativos)
	Funcionários	Emprego de funcionários locais para desenvolvimento da região
		Capacitação em educação ambiental para funcionários
		Uso de programas para melhorar a qualidade de vida dos funcionários
		Políticas para promover a estabilidade laboral
		Uso de materiais não tóxicos e tecnologias saudáveis (ex.: no tratamento de água de piscina)
	Comunidade local	Apoio a eventos culturais locais
		Compra de produtos de pequenos produtores locais
		Desenvolvimento de programas sociais e de educação ambiental para a comunidade local
		Promoção da identidade cultural local

Figura 3- Instrumento para avaliar a sustentabilidade na hotelaria.

Para validar o agrupamento das práticas por afinidades para formar as categorias, foi utilizado o *software* IBM SPSS Statistics. Por meio desse *software* é possível encontrar o coeficiente Alfa de Cronbach. O coeficiente alfa foi proposto por Lee J. Cronbach (1951) e constitui um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993). A fim de calcular o coeficiente, Cronbach (1951) estruturou a expressão matemática descrita na Equação(2).

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\sum V_{itens}}{V_{quest}} \right) \quad (2)$$

Onde:

α = alfa de Cronbach;

n = número total de itens do questionário;

V_{itens} = variância de cada item do questionário;

V_{quest} = variância total do questionário.

Conforme Freitas e Rodrigues (2005) os intervalos de valores de alfa para determinar o grau de confiabilidade de um questionário, considerando valores > 0,60 como satisfatórios.

Como o questionário possuía cinco categorias avaliadas, calculou-se o alfa de Cronbach para cada categoria. A fim de viabilizar o cálculo, atribuiu-se valores numéricos para as alternativas de respostas, as quais variavam entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”. Na Tabela 4 estão ilustrados os valores de α obtidos para cada categoria e suas respectivas classificações de confiabilidade. Apenas a categoria “Geração de resíduos e efluentes” é classificada com uma confiabilidade muito alta enquanto as outras quatro categorias são classificadas com confiabilidade alta. Os valores de alfa acima de 0,6 são considerados adequados para verificar a confiabilidade do instrumento.

Tabela 1: valores de α e confiabilidade das dimensões do questionário

Dimensão	Consumo e recursos	Geração de resíduos e efluentes	Clientes	Funcionários	Comunidade local
Alfa de Cronbach	0,872	0,91	0,76	0,89	0,861

Visto que a confiabilidade de cada dimensão do questionário foi verificada, não há a necessidade de purificação do alfa de Cronbach. Assim, conclui-se que há correlação entre os itens de cada dimensão.

O questionário foi aplicado a 136 pessoas, 104 delas estiveram ao menos uma vez hospedadas na serra gaúcha no último ano. Através da análise descritiva dos dados da amostra dos hóspedes/ possíveis hóspedes, identificou-se qual é o perfil deles: 58,8% feminino; 88,2% viajam a lazer. A respeito da idade dos respondentes, 53,7% possui entre 18 e 34 anos; 30,9% entre 35 e 55 anos; 14,7% a cima de 55 anos e apenas 0,7% abaixo de 18 anos.

Em um primeiro momento, pode ser observado qual é a expectativa mínima dos clientes a respeito da atuação de hotéis da serra gaúcha para cada prática de sustentabilidade. Por meio do figura 4, verificou-se que as práticas em que os clientes colocam mais expectativa são “Oferta de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção” com média 8,58; “Aplicação de coleta seletiva”, média 8,38; e “Emprego de funcionários locais para desenvolvimento da região” média 8,35. As práticas de menor média de expectativa dos clientes foram as práticas de “Implantação de fossa aeróbica (tratamento de dejetos através de bactérias antes da liberação para a rede de esgoto)” com média 5,76; “Uso de dispensadores de sabonete, xampu e condicionador em lugar de produtos embalados” média 6; e “Uso de elevadores inteligentes para reduzir o gasto de energia” média 6,1.

Também a partir dos dados obtidos, pôde ser feita a análise de expectativas em relação às categorias. A categoria que apresenta as melhores médias de expectativa dos clientes é “comunidade local” com média 7,89. E a categoria de menor média de expectativa dos clientes é a “geração de resíduos e efluentes” com média 6,87, conforme figura 5.

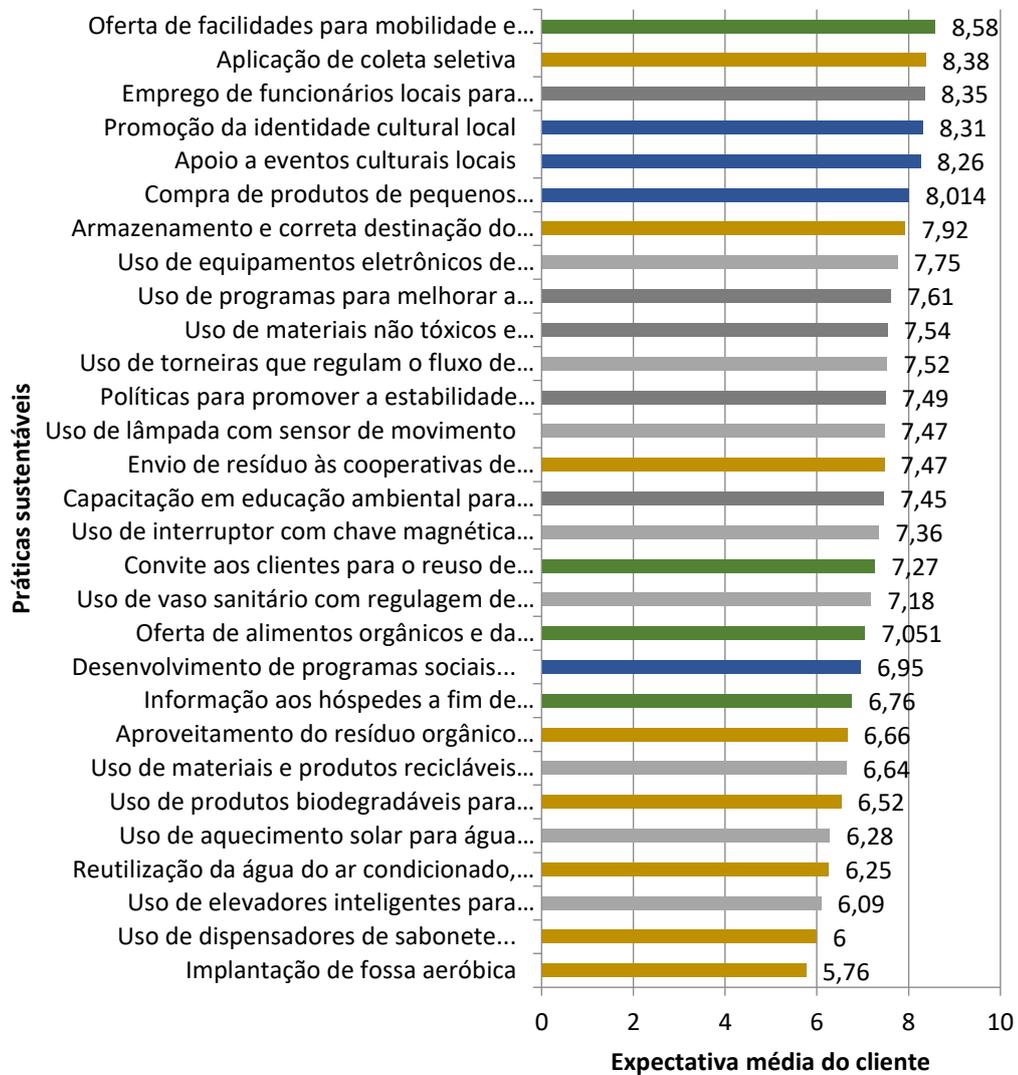


Figura 4 – Expectativa dos clientes a respeito de cada prática sustentável.

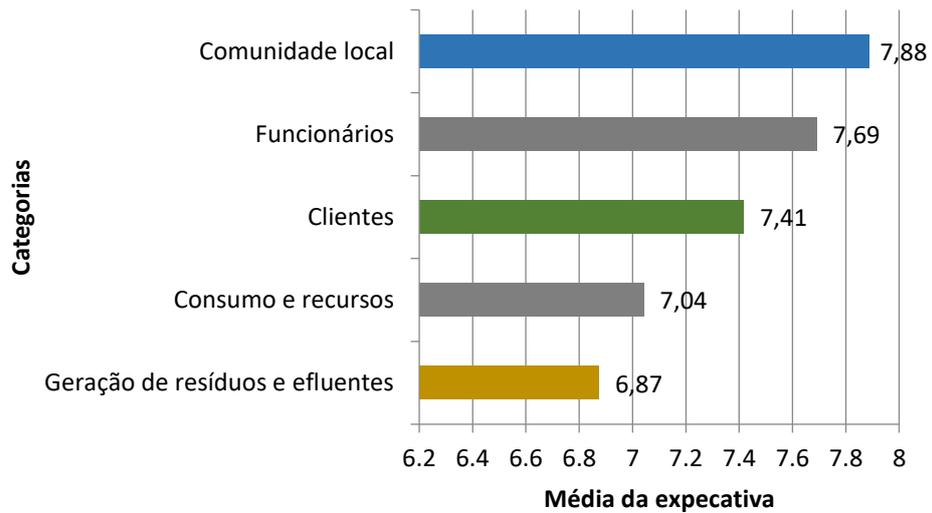


Figura 5 – Média da expectativa dos clientes por categoria

Por meio da figura 6, verifica-se o que os gestores de hotéis e pousadas consideradas sustentáveis pensam em relação às expectativas dos clientes sobre as práticas sustentáveis na hotelaria. As práticas em que eles acreditam que seus clientes colocam mais expectativa são “Promoção da identidade cultural local”, “Emprego de funcionários locais para o desenvolvimento da região”, “Convite aos clientes para o reuso de toalhas e roupas de cama para reduzir a frequência de lavagens das mesmas”, “Uso de produtos biodegradáveis para limpeza” e “Aplicação de coleta seletiva” todas com média 10. As práticas de menor média para os gestores foram: “Oferta de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção”, com média 7,33; “Uso de elevadores inteligentes para reduzir o gasto de energia”, com média 7,83; e “Uso de dispensadores de sabonete, xampu e condicionador em lugar de produtos embalados” com média 8,5.

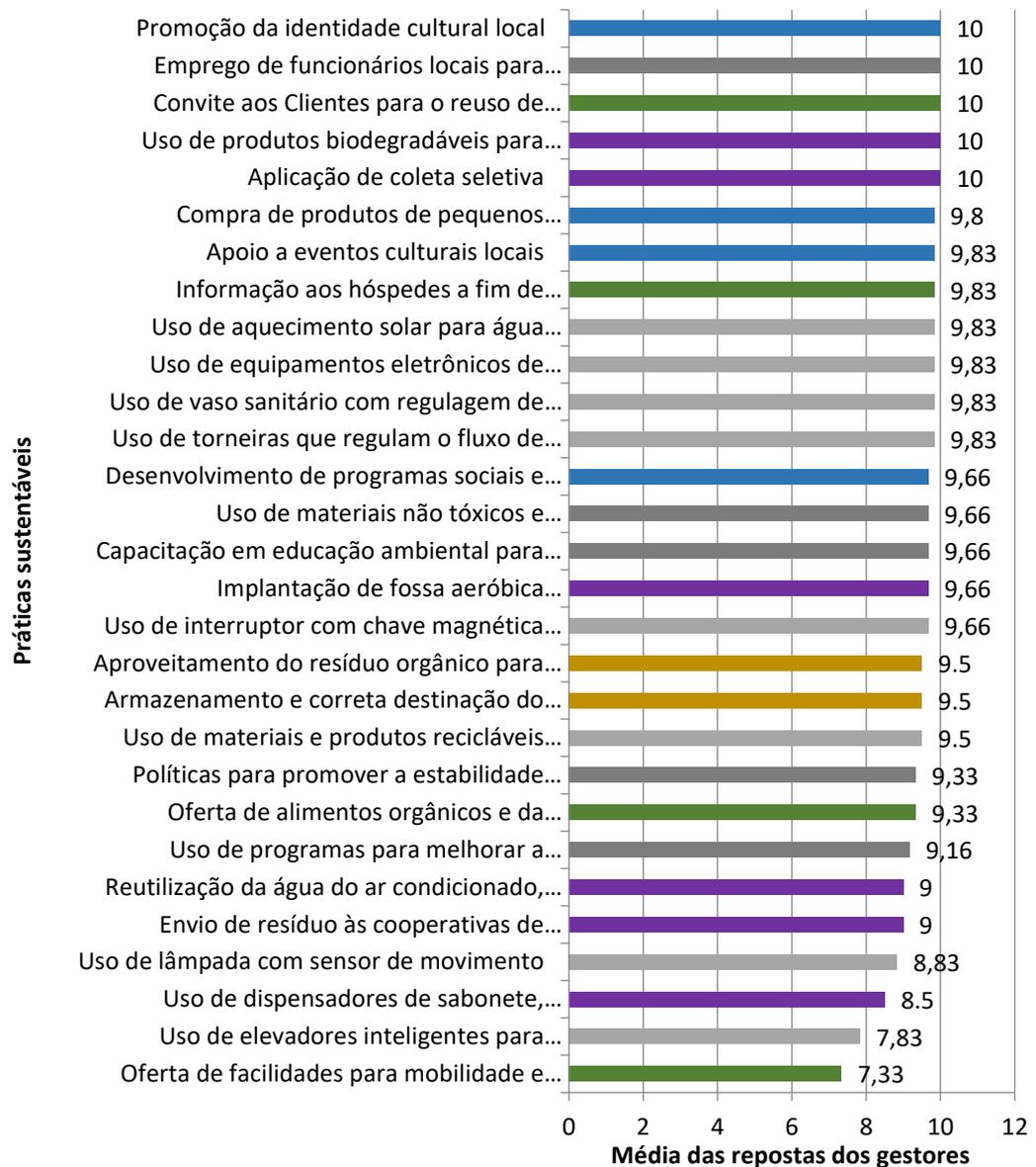


Figura 7 – Expectativas dos gestores em relação às práticas

Além disso, a partir da amostra obtida pelas respostas dos gestores pôde ser feita a análise de expectativa das categorias. A categoria que apresenta as melhores médias de expectativa dos clientes é “comunidade local” com média 9,83. E a categoria em que a média de expectativa dos clientes sobre ela é menor é a “geração de resíduos e efluentes” com média 9,39, conforme figura 7.

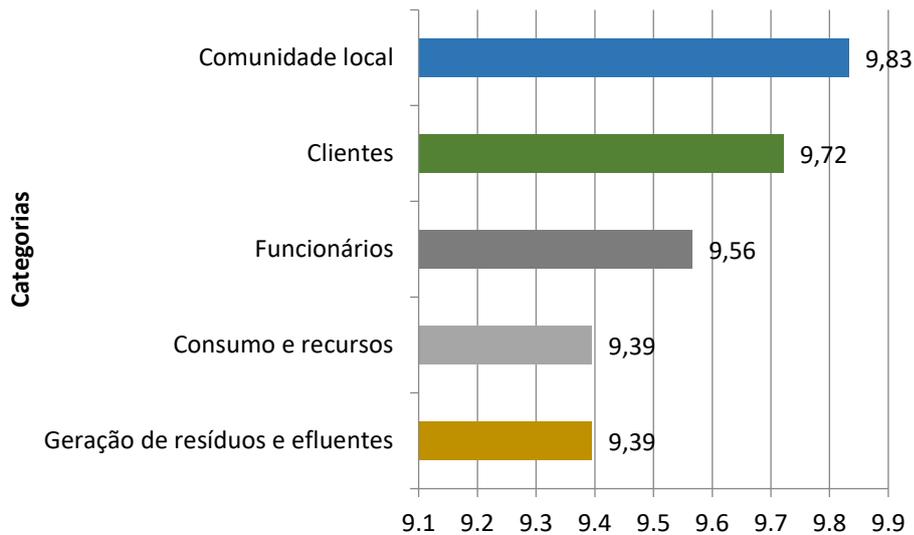


Figura 7 – Expectativas dos gestores em relação às categorias.

A tabela 2 contém os valores médios da expectativa dos gestores e dos clientes para cada prática sustentável. Essa tabela foi organizada de modo decrescente em relação ao gap, ou seja, diferença entre as médias. É possível notar que a prática com maior gap entre a expectativa dos clientes e o que os gestores pensam que é sua expectativa são as práticas “Implantação de fossa aeróbica (tratamento de dejetos através de bactérias antes da liberação para a rede de esgoto)” com gap 3,9; “Uso de aquecimento solar para água (chuveiro, piscina, etc.)”, com gap 3,54; e “Uso de produtos biodegradáveis para limpeza” com gap 3,47”. As práticas que apresentaram menor gap são “Oferta de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção”, com gap negativo de 1,24 (negativo no sentido de os gestores elencaram como menos esperado e os clientes esperam mais dessa prática); “Uso de lâmpada com sensor de movimento” com gap 1,35; e “Envio de resíduo às cooperativas de catadores” com gap 1,53. É preciso ressaltar que a prática de “Oferta de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção” foi a única que a expectativa dos clientes superou a expectativa dos gestores.

Tabela 2: Gap entre as expectativas de clientes e gestores

Práticas	Categoria	Expectativa dos gestores	Mínimo esperado pelos clientes	Gap
Implantação de fossa aeróbica (tratamento de dejetos através de bactérias antes da liberação para a rede de esgoto)	Geração de resíduos e efluentes	9,6667	5,7647	3,9020

Uso de aquecimento solar para água (chuveiro, piscina, etc.)	Consumo e recursos	9,8333	6,2868	3,5466
Uso de produtos biodegradáveis para limpeza	Geração de resíduos e efluentes	10,0000	6,5294	3,4706
20. Informação aos hóspedes a fim de envolvê-los nas práticas de sustentabilidade (uso de folders, banners, cartazes informativos)	Clientes	9,8333	6,7647	3,0686
Uso de materiais e produtos recicláveis (ex.: papel, embalagens etc)	Consumo e recursos	9,5000	6,6471	2,8529
Aproveitamento do resíduo orgânico para compostagem no estabelecimento	Geração de resíduos e efluentes	9,5000	6,6618	2,8382
Reutilização da água do ar condicionado, lavanderia, banheiro (pia e chuveiro) para jardinagem e limpeza do chão	Geração de resíduos e efluentes	9,0000	6,2593	2,7407
Convite aos clientes para o reuso de toalhas e roupas de cama para reduzir a frequência de lavagens das mesmas	Clientes	10,0000	7,2721	2,7279
Desenvolvimento de programas sociais e de educação ambiental para a comunidade local	Comunidade local	9,6667	6,9559	2,7108
Uso de vaso sanitário com regulação de descarga de água	Consumo e recursos	9,8333	7,1838	2,6495
Uso de dispensadores de sabonete, xampu e condicionador em lugar de produtos embalados	Geração de resíduos e efluentes	8,5000	6,0000	2,5000
Uso de interruptor com chave magnética nos quartos	Consumo e recursos	9,6667	7,3603	2,3064
Uso de torneiras que regulam o fluxo de água	Consumo e recursos	9,8333	7,5294	2,3039
Oferta de alimentos orgânicos e da estação no restaurante do hotel	Clientes	9,3333	7,0515	2,2819
Capacitação em educação ambiental para funcionários	Funcionários	9,6667	7,4559	2,2108
Uso de materiais não tóxicos e tecnologias saudáveis (ex: no tratamento de água de piscina)	Funcionários	9,6667	7,5407	2,1259
Uso de equipamentos eletrônicos de baixo consumo (lâmpadas LED, TV, geladeira, máquina de lavar roupa, ar condicionado)	Consumo e recursos	9,8333	7,7574	2,0760
Políticas para promover a estabilidade laboral	Funcionários	9,3333	7,4926	1,8407
Compra de produtos de pequenos produtores locais	Comunidade local	9,8333	8,0147	1,8186
Uso de elevadores inteligentes para reduzir o gasto de energia	Consumo e recursos	7,8333	6,0956	1,7377
Promoção da identidade cultural local	Comunidade local	10,0000	8,3162	1,6838
Emprego de funcionários locais para desenvolvimento da região	Funcionários	10,0000	8,3529	1,6471
Aplicação de coleta seletiva	Geração de resíduos e efluentes	10,0000	8,3824	1,6176
Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha	Geração de resíduos e efluentes	9,5000	7,9265	1,5735
Apoio a eventos culturais locais	Comunidade local	9,8333	8,2647	1,5686

Uso de programas para melhorar a qualidade de vida dos funcionários	Funcionários	9,1667	7,6103	1,5564
Envio de resíduo às cooperativas de catadores	Geração de resíduos e efluentes	9,0000	7,4706	1,5294
Uso de lâmpada com sensor de movimento	Consumo e recursos	8,8333	7,4779	1,3554
Oferta de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção	Clientes	7,3333	8,5809	-1,2475

Na tabela 3 é mostrada a diferença entre o que os gestores pensam que os clientes esperam e o que eles realmente esperam para cada categoria. A categoria que apresenta o maior gap é “geração de resíduos e efluentes” com gap 2,52. E a categoria com menor gap é “funcionários” com média 1,87.

Tabela 3: O que os gestores pensam que os clientes esperam sobre a sustentabilidade na hotelaria (por categoria).

Categoria	Gestores	Clientes	Gap
Geração de resíduos e efluentes	9,3958	6,8743	2,5215
Consumo e recursos	9,3958	7,0423	2,3536
Clientes	9,7222	7,4173	2,3049
Comunidade local	9,8333	7,8879	1,9455
Funcionários	9,5667	7,6905	1,8762 ¹

5. CONCLUSÕES

O presente artigo teve como objetivo a proposição e aplicação de um instrumento para a avaliação da expectativa sobre a sustentabilidade na hotelaria na Serra Gaúcha por clientes e também para avaliar o que os gestores pensam que é a expectativa dos clientes. A ideia que permeia todo trabalho é realmente a criação de uma ferramenta que possibilite a comparação entre o que os clientes e os gestores pensam, a fim de obter resultados que possam auxiliar os gestores a alinhar suas expectativas às dos clientes a respeito das práticas de sustentabilidade.

Para isso, foi proposta uma metodologia em cinco etapas: (i) pesquisa na literatura especializada em sustentabilidade na hotelaria, (ii) Construção do instrumento para avaliar a expectativa dos clientes em relação a atributos de sustentabilidade no serviço de hotéis, (iii)

1

Aplicação do instrumento em usuários e gestores do serviço em estudo, (iv) aplicação do instrumento e coleta de dados e (v) análise dos dados e gaps de expectativas.

Os principais resultados obtidos foram referentes às categorias que obtiveram maior gap entre o que os gestores pensam que é a expectativa dos clientes e a real expectativa dos clientes. A categoria “Geração de resíduos e efluentes” foi a que apresentou maior gap, portanto requer mais atenção por parte dos clientes a fim de alinhar-se aos clientes. Sobre as práticas de sustentabilidade é preciso atentar para a prática de “Oferta de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção”, pois foi a única em que a expectativa dos clientes é mais alta do que os gestores imaginaram que seria. Ainda, é bastante válido lembrar que entre as cinco categorias apresentadas na criação do modelo em questão, a categoria “Comunidade local” é bastante valorizada pelo cliente e essa é uma das categorias que não requer altos custos para ser colocada em prática, então realmente é um ponto em que os gestores podem atuar em seus hotéis e pousadas caso ainda não seja um ponto tão forte nesses ambientes.

Esse trabalho trouxe opiniões sobre o serviço mínimo esperado para as práticas de sustentabilidade, sugere-se então para futuros trabalhos a exploração do serviço desejado pelo cliente (nível desejado ou que deveria ser). Essa sugestão completaria esse trabalho para então obter a zona de tolerância aceitável pelo cliente em relação ao serviço sustentável no segmento de hotelaria.

REFERÊNCIAS

- AMAZONAS, I.T, **Gestão ambiental na hotelaria: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas nos hotéis de João Pessoa-PB.**, 2014
- ANDEREC, K.L. **Tourists' perceptions of environmentally responsible innovations at tourism businesses.** *Journal of Sustainable Tourism*, 17(4), 489-499, 2009.
- BARBIERI, J. C.; CAJAZEIRA, J.E. R. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática.** São Paulo: Saraiva, 2009.
- BOWEN, J. T., MAKENS, J. C., **Marketing for Hospitality and Tourism**, 5 the d., Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, 2010.
- CAMARGO, A. **Governança para o século 21.** In: TRIGUEIRO, A. **Meio ambiente no século 21: 21 especialistas falam da questão ambiental nas suas áreas de conhecimento.** Rio de Janeiro: Sextante, 2002.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica.** 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 242 p., 2002
- CHOU,C.; CHEN, C.; CONLEY, C. **Creating Sustainable Value Through Service Offerings, Research-Technology Management**, 58:2, 48-55, 2015.
- ELKINGTON, J. **Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business.** Chichester, UK: Calstone, 1997.
- ESTEFAM, P. **Elevadores inteligentes consomem menos energia.** *Revista TKE em movimento.* Edição 22. Ano 8. 2013.
- FREITAS,A. L. P.;ALMEIDA , G. M. M;**Avaliação do Nível de Consciência Ambiental em Meios de Hospedagem: uma Abordagem Exploratória.***Sociedade & Natureza*, Uberlândia, 22 (2): 405-417, ago. 2010.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 143-144., 2008.
- GOBBLE, M. M. **Resources: Innovation and sustainability.** *Research-Technology Management* 55(5): 64–67, 2012.
- GOMES, R. de A. **Análise da Sustentabilidade da Atividade de Turismo Rural no Distrito Federal: O Caso dos Hotéis-Fazenda.** 2005, 171 f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária, Universidade de Brasília. Brasília, 2005.
- HANAI, F. Y. **Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil.** 2009, 432 f. Tese (Doutorado em Engenharia Ambiental) Universidade de São Paulo. São Carlos, 2009.
- HU, K. **Evaluating City Bus Service Based on Zone of Tolerance of Expectation and Normalized Importance.** *Transport Reviews.* v. 30. Taipei., 2010.

- KIRK, D. **Environmental management in hotels.** International Journal of Contemporary Hospitality Management, 7(6), 3-8, 1995.
- KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** Traduzido por Ailton Bomfim Brandão. 5. ed. São Paulo: Atlas, 725 p., 1998.
- MEDEIROS, J. F.; RIBEIRO, J. L. D. **Environmentally sustainable innovation: Expected attributes in the purchase of green products.** Journal of cleaner production 142, 2016.
- MENSAH, I. **Environmental management practices among hotels in the greater Accra region.** Hospitality Management. v. 25, p. 414–431, 2006.
- MINCIOTTI, S. A.; SANTOLIA, F; APARECIDA, C. **Identificação de Fatores Críticos de Sucesso para Monitoramento do Nível de Satisfação de Hóspedes de Hotéis.** Turismo em Análise, v.19, n.1, p.156-172, maio 2008.
- OLIVER, R. L. **Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response.** Journal of Consumer Research, v. 20, p. 418-430, Dec. 1993.
- PARASURAMAN, A. **Quality of service and customer satisfaction.** Disponível em: <www.sla.org/Presentations/slsc>. Acesso em: 17 ago. 2005.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PHILIPPI, L. S. **A Construção do Desenvolvimento Sustentável.** In.: LEITE, Ana Lúcia Tostes de Aquino; MININNI-MEDINA, Naná. Educação Ambiental (Curso básico à distância) Questões Ambientais – Conceitos, História, Problemas e Alternativa. 2. ed, v. 5. Brasília: Ministério do Meio Ambiente, 2001.
- PRADO, A.P., Bracher, L. M., Guidi, M. H. S. **“Estudo comparativo de três tecnologias de televisores em termos de impactos ambientais”.** Revista 109. 2006
- SILVA, E. M., **Mensuração da satisfação e desempenho organizacional: um estudo em uma empresa de varejo,** 2006.
- SUSSKIND, A.M. **A content analysis of consumer complaints, remedies, and repatronage intentions regarding dissatisfying service experiences.** Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol.29 No.2, pp.150-169, 2005.
- TRIOLA, M.F. **Introdução à estatística.** 9. ed. Rio de Janeiro, 2005.
- TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.
- VAN RHEEDE, A. BLOMME, R.J. (2012). **Sustainable Practices in Hospitality: A Research Framework,** In Joseph S.Chen (Ed.).Advances in Hospitality and Leisure (257-271), (Advances in Hospitality and Leisure, Volume 8), Emerald Group Publishing Limited, 2012.

VIERA, Elenara V. **Desperdício em hotelaria: Soluções para evitar.** Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

WANG, R. **The investigation of Green Best Practices for Hotels in Taiwan.** International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Conference, Procedia, Social and Behavioral Sciences, 57, 140-155, 2012.

WYNGAARD, A.T., LANGE, R.D. **The effectiveness of implementing eco initiatives to recycle water and food waste in selected Cape Town hotels.** International Journal of Hospitality Management, 34, 309-316, 2013.

ANEXO

Apêndice 1 – Questionário de práticas sustentáveis.

Estamos fazendo uma pesquisa e gostaríamos de saber a sua expectativa em relação às práticas de sustentabilidade que deveriam ser implementadas por hotéis da Serra Gaúcha para oferecer um serviço mais sustentável.

Sua opinião é muito importante para nós. Favor avaliar cada item a seguir, assinalando a alternativa que melhor represente a sua expectativa. Agradecemos a sua colaboração. Seu feedback é muito importante.

1. Idade:
2. Número de vezes que se hospedou na serra gaúcha no último ano:
3. Gênero:

Por favor, avalie cada item utilizando uma escala de 1 (não esperado) a 10 (totalmente esperado) em relação ao nível mínimo esperado em cada prática de sustentabilidade

Práticas	Grau de importância (escala crescente)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Uso de materiais e produtos recicláveis (e.g. papel, embalagens, etc.)										
2. Uso de torneiras que regulam o fluxo de água										
3. Uso de vaso sanitário com regulagem de descarga de água										
4. Uso de interruptor com chave magnética nos quartos										
5. Uso de lâmpada com sensor de movimento										
6. Uso de elevadores inteligentes para reduzir o gasto de energia										

7. Uso de equipamentos elétricos de baixo consumo (lâmpadas LED, TV, geladeira, máquina de lavar roupa, ar condicionado)										
8. Uso de aquecimento solar para água (chuveiro, piscina, etc.)										
9. Aplicação de coleta seletiva										
10. Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha										
11. Envio de resíduo às cooperativas de catadores										
12. Aproveitamento do resíduo orgânico para compostagem no estabelecimento										
13. Uso de dispensadores de sabonete, xampu e condicionador em lugar de produtos embalados										
14. Uso de produtos biodegradáveis para limpeza										
15. Reutilização da água do ar condicionado, lavanderia, banheiro (pia e chuveiro) para jardinagem e limpeza do chão										
16. Implantação de fossa aeróbica (tratamento de dejetos através de bactérias antes da liberação para a rede de esgoto)										
17. Oferecimento de alimentos orgânicos e da estação no restaurante										
18. Oferecimento de facilidades para mobilidade e acesso a pessoas com dificuldade de locomoção										
19. Convite aos clientes para o reuso de toalhas e roupas de cama para reduzir a frequência de lavagens das mesmas										
20. Informar e envolver os hóspedes nas práticas de sustentabilidade (uso de <i>folders</i> ,										

<i>banners, cartazes informativos)</i>										
21. Emprego de funcionários locais para desenvolvimento da região										
22. Capacitação em educação ambiental para funcionários										
23. Uso de programas para melhorar a qualidade de vida dos funcionários										
24. Políticas para promover a estabilidade laboral										
25. Uso de materiais não tóxicos e tecnologias saudáveis (ex.: no tratamento de água de piscina)										
26. Apoio a eventos culturais locais										
27. Compra de produtos de pequenos produtores locais										
28. Desenvolvimento de programas sociais e de educação ambiental para a comunidade local										
29. Promoção da identidade cultural local										

