

HOSPITALIDADE E PRÁTICAS SOCIOAMBIENTAIS NO HOTEL SESC DE CALDAS NOVAS, GOIÁS, BRASIL

Marquisia Aparecida Cruvinel Carneiro

Graduada no do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, UEG Caldas Novas (GO)
marquisia_98@hotmail.com

Emily Dandara Costa

Graduada no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, UEG Caldas Novas
emilydandaracosta@gmail.com

Sônia Regina Gouvêa Rezende

Doutorado em Psicologia PUC-Goiás. Docente curso de Administração da UEG- UnU Caldas Novas.
sonia.rezende@ueg.br

Jean Carlos Vieira Santos

Docente do PPGEIO – Programa de Pós-Graduação em Geografia, UEG – Universidade Estadual
de Goiás, Campus Cora Coralina, Cidade de Goiás / GO
jean.vieira@ueg.br

RESUMO: A responsabilidade social dos hotéis transforma não apenas o estabelecimento, como também ocasiona o apoio da sociedade e a promoção da sustentabilidade ambiental do entorno hoteleiro. Diante disso, este estudo visa refletir sobre a hospitalidade e as práticas socioambientais no hotel do Serviço Social do Comércio (SESC) – Caldas Novas, Goiás, Brasil e identificar, no universo baseado na economia, no consumo sustentável e no turismo, as práticas socioambientais empregadas por diversos atores envolvidos na rotina do hotel. Como percurso metodológico, a pesquisa pautou-se na entrevista semiestruturada com 30 funcionários do hotel, com o intuito de levantar informações sobre a execução dos serviços e a prática sustentável adotada pelo Hotel Sesc. Pelo fato de o valor de prestígio ser um elemento-chave na indústria da hospitalidade e turismo, evidenciaram-se o funcionamento, a estrutura e os meios economicamente corretos e assumidos pelo Hotel Sesc como respeito ao meio

ambiente e à sociedade. Como resultados, concluiu-se que o referido empreendimento do destino turístico termal avança ao estabelecer metas e ações ecológicas, agregar valor à economia e enfatizar a hospitalidade e o respeito ao turismo sustentável.

Palavras-chave: Hotelaria. Gestão. Águas Termais. Colaboradores. Turismo.

HOSPITALITY AND SOCIAL AND ENVIRONMENTAL PRACTICES AT HOTEL SESC OF CALDAS NOVAS, GOIÁS, BRAZIL

ABSTRACT: The social responsibility of hotels transforms not only the establishment, but also causes the support of society and the promotion of environmental sustainability in the hotelier environment. Therefore, this study aims to reflect on hospitality and socio-environmental practices at Social Service of Commerce (SESC, in Portuguese abbreviation) Hotel – Caldas Novas, Goiás, Brazil and identify, in a universe based on economics, sustainable consumption and tourism, socio-environmental practices employed by various actors involved in the hotel routine. As a methodological journey, the research was based on a semi-structured interview with 30 hotel employees, with the aim of gathering information about the execution of services and the sustainable practice adopted by the Sesc Hotel. By the fact of value of prestige is a key element in the hospitality and tourism industry, the functioning, structure and economically correct means were evidenced and assumed by Sesc Hotel with respect for the environment and society. As a result, it was concluded that the referred enterprise of the thermal tourist destination advances by establishing ecological goals and actions, adding value to the economy and emphasizing hospitality and respect for sustainable tourism.

Keywords: Hospitality. Management. Thermal Waters. Employees. Tourism.

1. INTRODUÇÃO

Registrar As práticas socioambientais concatenadas ao desenvolvimento sustentável estão em amplo crescimento, cujas adaptações necessárias, especialmente em empreendimentos hoteleiros, devem ser pensadas e executadas com base nos preceitos da hospitalidade. Na hotelaria, esse aspecto, juntamente ao acolhimento, precisa estar presente no dia a dia de todos os setores do estabelecimento. Trata-se não somente de uma agregação de valor ao produto oferecido, como também de um diferencial e da exigência dos consumidores que desejam se sentir acolhidos e em um local preocupado com as questões ambientais (Castelli, 2010).

Na trajetória hoteleira, vale ressaltar que as práticas socioambientais são constantes e ininterruptas, em que passam por transformações que acompanham as inovações e exigências dos consumidores. Com isso, melhoram-se o atendimento e a hospitalidade, ao mesmo tempo

em que se aprimoram e se executam ações de responsabilidade socioambiental nos estabelecimentos para garantir o desenvolvimento, a sustentabilidade e a economia direcionada ao turismo e à hotelaria.

Com base nesta ideia, as nações, os estados, municípios e empreendimentos que desejam utilizar o turismo como estratégia para geração de emprego e renda devem, portanto, utilizar princípios éticos, mais especificamente as premissas do desenvolvimento sustentável, uma vez que a matéria-prima da atividade é o território (Beni, 2006).

Diante de tais pressupostos, o presente estudo¹ reflete sobre a necessidade da sinergia entre o desenvolvimento com práticas socioambientais e a hospitalidade ora evidenciados como meio de incutir nos cidadãos uma consciência ecológica transformadora, ao ponto de fazê-los exigir a união entre turismo, sociedade e meio ambiente. Assim, a pesquisa se norteia pela seguinte questão problematizadora: como os consumidores exigentes são capazes de questionar os padrões de consumo e os meios de produção, além de reordenar “soluções” para as efetivas causas dos problemas ancorados no “tripé” sustentabilidade, sociedade e economia?

Neste estudo, será abordada a hospitalidade na região das águas quentes de Goiás, Brasil, com ênfase na gestão da sustentabilidade do hotel do Serviço Social do Comércio (SESC) em Caldas Novas/GO (Figura 1). Desse movimento, visa-se identificar as práticas socioambientais aplicadas pelos atores envolvidos no referido estabelecimento, ao relacionar as práticas socioambientais à hospitalidade comercial; e analisar e discutir as práticas socioambientais aplicadas pelos atores envolvidos naquele local, para analisar os conceitos socioambientais sob a perspectiva da hospitalidade. Assim, será possível verificar que, no contexto da hospitalidade, a cordialidade deve se agregar à criação de um ambiente harmônico.

¹ Este trabalho traz resultados parciais do projeto de pesquisa financiado pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade Estadual de Goiás (PrPUEG): “Geografia do Turismo no Cerrado: Análises de destinos e cidades em Goiás”.

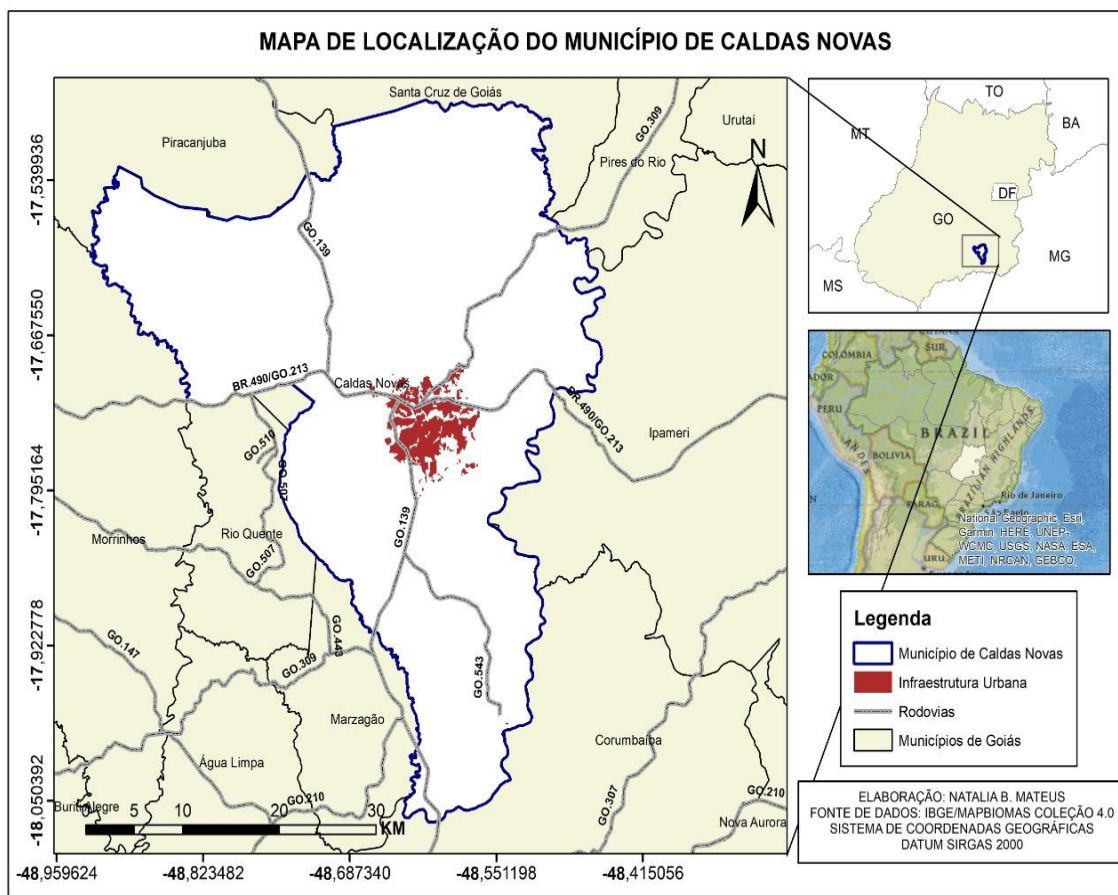


Figura 1 – Localização de Caldas Novas – Goiás.
Fonte: Santos; Sousa; Cruz. 2020.

Para tanto, foi realizada uma pesquisa de natureza quantitativa com os procedimentos de investigação definidos por questionário semiestruturado, observação participativa, entrevistas e levantamento bibliográfico e documental. Essas entrevistas foram realizadas com 30 colaboradores do Hotel Sesc, e entende-se que esse universo e este tipo de público, elucidará o objetivo desse artigo. Os dados dos questionários foram tabulados e organizados de modo a compreender a gestão do Hotel Sesc na referida cidade, ao identificar os meios sustentáveis empregados na empresa.

Com vistas a investigar esses debates e compreender as ações realizadas em um ambiente micro como o Hotel Sesc Caldas Novas/GO, o presente estudo pretende expandir os conhecimentos sobre gestão socioambiental e hospitalidade nas últimas décadas do século XX e XXI. Nota-se que, na hotelaria, as características de inseparabilidade e perecibilidade diferenciam a gestão desse serviço, ao tornar a prática uma rotina cotidiana distinta.

Preliminarmente, os resultados da pesquisa indicaram que o Hotel Sesc Caldas Novas/GO, embora ainda não esteja totalmente de acordo com os moldes ecologicamente corretos, avança de forma considerável na busca de práticas sustentáveis como a aquisição futura de painéis solares. O reuso de água, com a correta destinação de descarte de resíduos sólidos, é uma realidade adotada pelo hotel bem como, as medidas de conscientização aos hóspedes e funcionários quanto ao consumo consciente de água, energia e proteção das matas e plantas nativas.

2. HOTELARIA, HOSPITALIDADE E PRÁTICAS SOCIOAMBIENTAIS SOB A PERSPECTIVA CONCEITUAL

No âmbito da hospitalidade se encontra a cordialidade que consiste em criar ambientes harmoniosos e expressar carinho, afeto e amizade. O atendimento baseado na cordialidade é descrito por Castelli (2016) da seguinte forma: se um hospedeiro comercial atende adequadamente os seus hóspedes, com empenho fidedigno por sua felicidade, além de cobrar um preço razoável e não exorbitante pelo serviço oferecido, suas atividades poderão ser chamadas de “hospitaleiras”.

Nesse prisma, o cotidiano de “viajante”, cidadão e consumidor, assim como o olhar interessado de pesquisador revelam situações em que a hospitalidade possui características acentuadas de prática cultural, com o retrato mais espontâneo. Em outros casos, a hospitalidade é desfrutada como um negócio sem “preconceitos” com a relação comercial.

A hospitalidade pode ser definida pelo autor supramencionado como uma ação de mutualidade que permite, aos indivíduos e as famílias de lugares diferentes, se constituírem em sociedade, ao prover alojamento e prestar serviços. Ele sublinha que:

O acolhimento é um ato voluntário que introduz um recém-chegado, ou um estranho, em uma comunidade ou em um território, que o transforma em integrante desta comunidade ou em habitante legítimo deste território e que, a esse título, o autoriza a beneficiar-se de todas, ou parte, as prerrogativas que se relacionam com o seu novo status, provisório ou definitivo (Castelli, 2016, p. 4).

Em linhas gerais, receber alguém significa ir ao seu encontro, estender as mãos, demonstrar alegria e prazer em ser hospiteiro, acolher e se ocupar constantemente do visitante para o fazer se sentir bem. Tais significados traduzem ações que dependem da

vontade humana; logo, para Ataídes, Cunha e Santos (2019, p. 42), a hospitalidade é um “instrumento indispensável para as relações da cidade turística”.

Nesse entremeio, ao debater a hospitalidade comercial, examina-se a obrigação da prática da hospitalidade nas semelhanças sociais de ordem comercial, com relações que envolvem a troca de bens ou produtos por dinheiro e argumentos sobre o que é pretendido pelas partes envolvidas quando realizam essas relações. Hospedar com harmonia é uma situação de “mão dupla” para os participantes envolvidos no processo: interagir em troca proporcionada nas relações sociais que envolvem transferência monetária e identificam um ritual com presença de sacrifício por uma das partes envolvidas na relação; e utilizar a arte da valorização das relações interpessoais, da espontaneidade de gestos, atitudes e condutas ao tratar as pessoas, para as transformar com o desenvolvimento da humanização dos serviços (Panosso Netto, 2017)

Evidentemente, as reflexões sobre a capacidade de ações de sensatez social empresarial devem ser consideradas um elemento (ou forma atualizada) de hospitalidade comercial em organizações comerciais. Se, por um lado, os empreendimentos existem em razão dos esforços que ampliam recursos investidos, por outro se deve considerar que o aspecto financeiro é apenas um dos que precisam ser desenvolvidos juntamente com os naturais, operacionais, materiais e humanos (Panosso Netto, 2017).

Para a rede hoteleira atender aos padrões exigidos e se tornar eficiente em sustentabilidade, é preciso adotar práticas de gestão ambiental que, nas palavras de Andrews et al. (2010, p. 31), “altera profundamente o desempenho econômico e ambiental da organização ou destino, bem como sua relação com fornecedores, consumidores, empregados, agências financiadoras e órgãos reguladores de políticas ambientais”.

Nesses termos, as empresas relacionadas com o turismo têm procurado se adaptar à nova tendência de incorporação de práticas e tecnologias de caráter ambientalmente responsável em diferentes níveis, desde a mudança de comportamentos até o uso de Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs) (Amazonas; Carvalho e Silva; Andrade, 2018). Bohdanowicz e Zientar (2008) confirmam que a responsabilidade social dos hotéis transforma não apenas o estabelecimento, mas também ocasiona o apoio da sociedade e a promoção da sustentabilidade ambiental do entorno hoteleiro.

Explica-se: quando o hotel opta por um modelo ecológico, ele beneficia a cidade e, conseqüentemente, amplia o seu mercado e diminui impactos ambientais entendidos como o resultado de ações humanas. Um hotel causa impactos no solo, ambiente e ecossistema e, de

acordo com a Norma Brasileira Técnica (NBR) baseada na International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização – ISO) 14.001, impacto ambiental trata-se de “qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de uma organização” (ABNT, 2001).

Assim, como o embelezamento ou reflorestamento de ambientes, espaços de lazer nos hotéis unem os recursos naturais às vantagens das áreas urbanas:

[...] a competência turística de uma localidade é vista atualmente a partir não somente de seus atrativos e potencialidades, mas, sobretudo, de sua capacidade de seduzir e, principalmente, agradar a clientela cada dia mais exigente e sedenta de novidades [...]. (Portuguez, 2001, p. 80).

É notório, pois, que o turismo sustentável e que respeita e integra o meio ambiente aos hotéis pode se tornar um fator relevante para o crescimento do turismo, por ser algo difícil de ser encontrado nas áreas urbanas. Isso se deve ao fato de o desenvolvimento sustentável procurar uma nova forma de ver as coisas e buscar maneiras de democracia e justiça social, realizar estratégias e organizar formas de preservar a natureza e o meio ambiente da maneira mais eficiente possível (Irving; Azevedo, 2002).

Diante da reflexão teórica proposta, Amazonas, Carvalho e Silva, Andrade (2019), Andrews et al. (2010) e Castelli (2016) asseveram que os impactos sociais e problemas ambientais gerados pelas empresas hoteleiras eram ignorados pelos seres humanos até algumas décadas atrás, até atingir um limite crítico que ocasionou consequências negativas e políticas públicas urgentes para os mitigar de fato. Nesse entremeio, a Responsabilidade Social Corporativa (RSE) surgiu como tendência global e considera uma nova visão estratégica adquirida pelas organizações para a aplicação de métodos em práticas e espaços de trabalho.

Assim, entende-se que esse tipo de organização é fundamental para a economia mundial, e o debate sobre seu papel tem sido fortemente alterado, com vistas a uma função puramente econômica no passado. Dessa forma, no turismo e na hotelaria, o desafio da sustentabilidade é “maximizado pela sua íntima relação com os recursos naturais, cuja conservação é condição necessária para a prossecução de uma relação positiva entre a economia e a ecologia, da qual depende a evolução do próprio setor” (Silva; Perna, 2005, p. 449), isto é, ambientes degradados reduzem a atração turística.

Ainda nessa conjuntura, Silva e Perna (2005, p. 450-451) arrazoam que a dimensão do desenvolvimento sustentável:

[...] passa pelo envolvimento das instituições neste objetivo global. Destaca-se o papel da Organização Mundial do Turismo que, enfatiza a necessidade de integração entre a economia e o meio ambiente em todas as fases dos sistemas de produção e consumo, publicado em 1997 na Agenda 21 “For the Travel and Tourism Industry: Towards Environmental Sustainable Development”. Este documento estabelece um programa de ação em que o setor do turismo se compromete em contribuir nas suas áreas de competência para a realização das metas de desenvolvimento sustentável nos termos da Conferência do Rio de Janeiro.

A economia mundial perpassa constantemente mudanças que obrigam cada país a tomar medidas que afetam as principais fontes econômicas (WTTC, 1995). Os benefícios da prática de responsabilidade social estratégica podem ser notados em hotéis e restaurantes, pelo fato de eles se comunicarem com frequência sobre suas atividades de negócios, para modificar o pensamento e as ações voltadas à prática de responsabilidade sustentável.

2. METODOLOGIA

Esta pesquisa objetivou gerar conhecimentos para a aplicação prática no âmbito da solução de problemas específicos. Assim, foram aplicados questionários semiestruturados à amostra de população previamente definida, com vistas a alcançar as questões propostas com maior exatidão.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário previamente elaborado, com a participação dos funcionários da empresa para coletar os dados necessários à compreensão dos objetivos. Ademais, realizou-se o tratamento dos dados por meio de planilhas eletrônicas, o que permitiu maior aprofundamento estatístico acerca do objeto de estudo, no que se refere à gestão socioambiental e à hospitalidade.

Trata-se ainda de uma pesquisa exploratória sistematizada, pelo fato da sua utilização ser maior em concomitância a estudos descritivos e em procedimentos de estudo de caso, aqui se expuseram as características da população e dos fenômenos pesquisados, ou seja, foram descritos os dados coletados por meio de questionários e observação participante para compreender o fenômeno pesquisado.

Como mencionam Marconi e Lakatos (2014), a observação participante consiste em expor o observador e o fenômeno observado para formar apenas um agrupamento, de modo que possa vivenciar o que eles vivem e trabalhar dentro do sistema de referência deles. Convém salientar que o estudo de caso abarca a sustentabilidade e a hospitalidade na hotelaria e as práticas socioambientais aplicadas no Hotel Sesc Caldas Novas/GO, o que permite maior compreensão dos fatos.

Foi realizado um levantamento bibliográfico em que os conceitos teóricos sobre sustentabilidade socioambiental e hospitalidade, de forma multidimensional, permitissem embasamento teórico sobre o tema por meio de livros, artigos, dissertações e teses de doutorado. Há, pois, “uma discussão que compartilha vários temas comuns e que possui temáticas tão abrangentes quanto divergentes não só nos campos da geografia, economia e turismo, como em áreas afins” (Santos; Silva, 2015, p. 674). Por fim, a análise documental levou à caracterização do objeto de estudo, e o tratamento dos dados se sistematizou por meio de dados estatísticos.

4. CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO: HOTEL SESC DE CALDAS NOVAS (GO)

Nesta seção vale ressaltar, inicialmente, que “o boom do crescimento turístico de Caldas Novas/GO ocorreu, sobretudo, a partir da década de 1970, provocando grandes mudanças no espaço urbano, fato resultante do aumento populacional” (Guerra; Santos; Neves, 2018, p. 124). De acordo com Sales, Freitas e Santos (2017), o destino turístico Caldas Novas/GO contempla a recepção e o acolhimento com águas termais que correspondem ao produto turístico principal, além de outros atrativos.

É um cenário que proporciona experiências aos visitantes que chegam ao interior do estado de Goiás e, sob o ponto de vista da oferta, possui requisitos essenciais como as condições de alojamento, as atividades de recreio, o lazer, a cultura, o parque estadual, entre outros, capazes de preencher o tempo livre dos turistas, de acordo com as suas motivações. O Hotel Sesc Caldas Novas/GO está localizado na Avenida Ministro Dr. Elias Bufaiçal, Bairro Turista 1. Essa região da cidade e as áreas adjacentes se referem a um território movido pela dinâmica turística, onde estão negócios da área de alimentação:

[...] como a Feira do Luar, com sua variada gastronomia, ponto de encontros de visitantes e residentes. Há, ainda, na região central, as pizzarias, a culinária ligada a cultura árabe – na pracinha da rua Machado de Assis –, franquias de alimentação, o empadão goiano e outros tradicionais pratos do cerrado (Ataídes; Cunha; Santos, 2019, p. 43).

Na sequência, retratamos o estabelecimento analisado no presente estudo, figura 2. O Sesc surgiu do compromisso de empresários do setor de comércio em colaborar com o cenário social por meio de ações voltadas a melhores condições de vida a seus empregados e familiares e ao desenvolvimento das comunidades onde vivem. Sua presença nacional possibilita a sintonia com o público e o atendimento às demandas características de cada localidade.



Figura 2 - Visão panorâmica do Hotel Sesc Caldas Novas/GO

Fonte: <https://www.curtamais.com.br/goiania/sesc-caldas-novas-e-eleito-um-dos-melhores-do-brasil>. Acesso em: 10 dez. 2024.

Diante disso, considera-se que o objeto de estudo – Hotel Sesc Caldas Novas/GO – está localizado adequadamente no centro da cidade, o que facilita a locomoção de hóspedes que frequentam a unidade. O atendimento oferecido pela instituição tem atraído as pessoas que se acomodam em 309 apartamentos, onde há atrações para toda a família além das águas termais.

Em Caldas Novas/GO, o Sesc possui um terreno de aproximadamente 258 mil metros quadrados e disponibiliza um dos mais completos hotéis de sistema ecológico da região (SESCGO, [s.d.]).

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

Aplicou-se o instrumento de pesquisa a 30 profissionais que atuam no Hotel Sesc Caldas Novas/GO. O tratamento dos dados ocorreu por meio de planilhas eletrônicas, cujos resultados foram tabulados, apresentados e analisados de acordo com gráficos, tabelas e quadros. Nesse caso, os dados demográficos do estudo se encontram na Tabela 1 e, na avaliação do sexo dos participantes, constataram-se 19 mulheres (63% da amostra) e 11 homens (37%) que atuam em áreas diversas da referida empresa:

Tabela 1 – Percentuais dos dados demográficos dos pesquisados

Sexo	%	Estado civil	%	Escolaridade	%	Tempo de trabalho no Hotel Sesc Caldas Novas/GO	%
Feminino	63 %	Solteiro(a)	23 %	Ensino médio completo	44%	Acima de cinco anos	54 %
		Casado(a)	60 %	Ensino superior	30%	3 a 5 anos	23 %
		Divorciado(a)	10 %	Pós-graduação	23%	1 a 3 anos	20 %
Masculino	37 %	Outros	4%	Não quis responder	3%	Menos de 1 ano	3%
		Nulo	3%				

Fonte: Elaboração das autoras/es (2022).

Nas informações pessoais dos entrevistados acerca do estado civil, totalizaram-se 18 participantes casados (11 do sexo feminino e sete, do masculino); a opção de resposta “solteiro” foi marcada por sete pessoas (rês mulheres e quatro homens); há três sujeitos “divorciados” (duas mulheres e um homem); a alternativa “outros” foi marcada uma vez, quando a entrevistada especificou como “união estável”; e uma pessoa não soube ou não quis responder, por ter deixado a resposta em branco.

Em relação à escolaridade, 13 dos pesquisados (44%) responderam ter Ensino Médio completo, nove (30%) indicaram que concluíram o Ensino Superior e sete (23%) disseram ter curso de Pós-graduação. Nesse contexto, um entrevistado não quis ou não soube responder à

pergunta. Os pesquisados indicaram o tempo de atuação no Hotel Sesc Caldas Novas/GO na Tabela 1. Isso leva a inferir que possuem conhecimentos acerca da empresa pesquisada, posto que 16 profissionais (54%) trabalham há mais de cinco anos no local; sete (23%), de três a cinco anos; seis (20%), de um a três anos; e um por menos de um ano.

No que tange à investigação acerca das práticas socioambientais da empresa, havia duas alternativas relativas a uma série de ações – “sim” para as estratégias desenvolvidas para manter a relação de respeito ao meio ambiente; e “não” quando, na visão do entrevistado, a organização era contrária a essa prática.

Assim, na primeira dimensão da pesquisa (Gráfico 1), oito questões abordaram a arquitetura e os impactos da construção local; logo, 28 inquiridos (93%) demonstraram que, quando há obras de reparo nas instalações do Hotel Sesc Caldas Novas/GO, a empresa minimiza tais situações. Em relação ao apoio ao manejo das áreas naturais, fauna, flora do entorno/região, a maioria dos participantes (22 pessoas ou 73% da amostra) informou que isso ocorre de fato, e igual porcentagem também foi observada quanto ao apoio ao desenvolvimento econômico e cultural da comunidade do entorno.

Nesse caso, a empresa ainda não se beneficia da energia solar como principal fonte de energia. Salienta-se, pois, que a utilização dos sistemas renováveis nos hotéis e em demais edificações é um meio para minimizar os impactos da construção local e outros realizados pelos humanos no meio ambiente. Dentre as fontes de energia consideradas limpas, a solar é capaz de abastecer e elevar o desenvolvimento econômico do planeta, desde que esteja em conformidade às preocupações exigidas pelas políticas socioambientais (Krause; Pimenta, 2021).

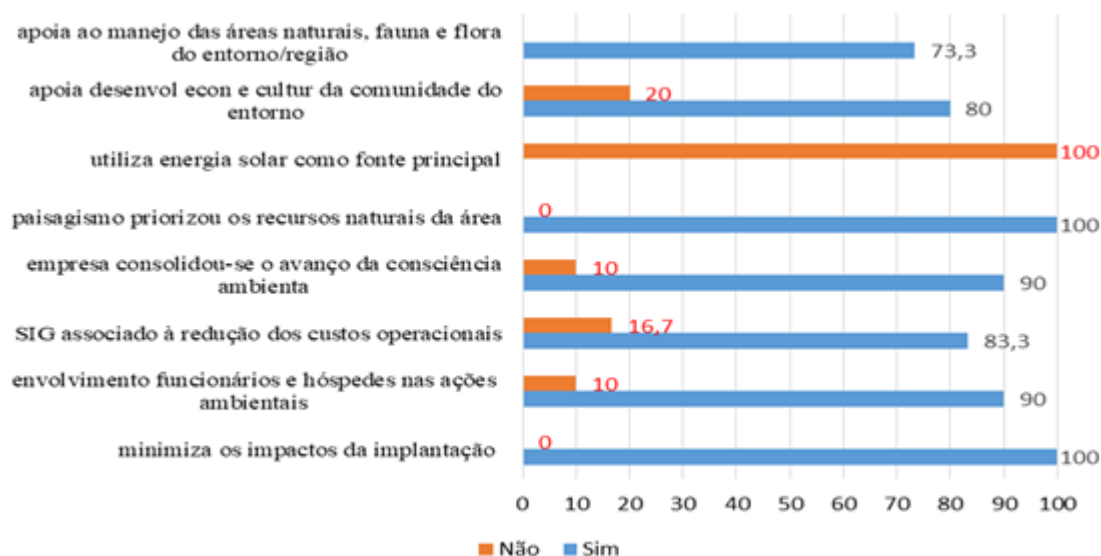


Gráfico 1 - Impactos da construção local
Fonte: Elaboração das autoras/es (2022).

No Gráfico 2, há informações acerca das dimensões “conservação e gestão de uso das fontes de água”. Para 66,7% dos participantes da pesquisa, existem redutores de vazão da água nas torneiras do Hotel Sesc Caldas Novas/GO; 76,67% informaram que as torneiras são automáticas; 96,76% citaram que a água dos chuveiros é aquecida pelo equipamento boiler; e, com o mesmo percentual (43,33%), os sujeitos pontuaram que os chuveiros são elétricos ou acreditam que há registros nas torneiras (água quente ou fria).

Além disso, o Gráfico 2 revela a estratégia de sustentabilidade no Hotel Sesc Caldas Novas/GO, pois, para 96,67% dos pesquisados, a água é reutilizada pela empresa, o que corrobora as ideias de Barbosa e Silva (2021), com a criação de projetos de aproveitamento de água que, além de ser viável sob o ponto de vista ambiental e econômico, evita o desperdício de água potável. Os autores reforçam a necessidade de conscientização dos hotéis sobre o uso de tal recurso apenas para o consumo humano, devido à possibilidade de reutilização para ações como limpeza, regagem de plantas e outras atividades sustentáveis.

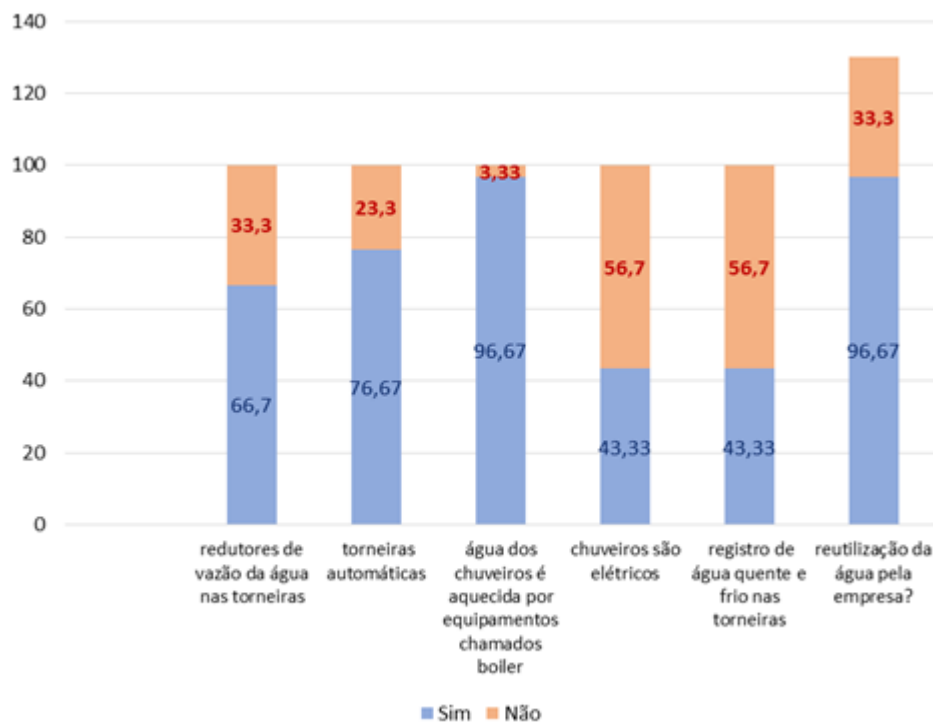


Gráfico 2 - Gestão de uso das fontes de água
Fonte: Elaboração das autoras/es (2022).

Na sequência, o Quadro 1 apresenta os resultados da percepção dos pesquisados sobre a atuação do Hotel Sesc Caldas Novas/GO em relação às práticas de descarte de resíduos sólidos e orgânicos. O Quadro 1 mostra que as práticas de responsabilidade social estratégica adotadas pelo Hotel Sesc Caldas Novas/GO está em conformidade com os pressupostos de Santos e Silva (2017), que notabiliza a relevância de uma empresa ao adotar um perfil baseado na hospitalidade e sustentabilidade.

Ainda para todos os entrevistados, a empresa analisada possui uma Estação de Tratamento de Água – ETA, e adota medidas permanentes para o reuso da água a partir da criação de um projeto de viabilidade econômico-financeira da organização, com o objetivo de destinar adequadamente os resíduos orgânicos como o óleo de cozinha para doação, reciclagem e venda.

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	SIM (%)	NÃO (%)
Local específico para Estação de Tratamento de Água (ETA)	100%	0%
Adoção de medidas permanentes para a reutilização de água	100%	0%
Tratamento físico e químico nas águas residuárias	96,67%	3,33%
Tratamento de esgoto e águas das piscinas	90%	10%
Sistema de reuso como projeto de viabilidade econômico-financeira da empresa	100%	0%
Manutenção frequente ao sistema de reuso	76,67%	23,33%
Separação de materiais destinados à reciclagem	100%	0%
Coleta que remove os resíduos previamente separados pelo servidor, tais como papéis, latas, vidros e outros	93,33%	6,67%
Contêiner de lixo com descrição de coleta seletiva	80%	20%
Sistema de manutenção e destinação dos resíduos sólidos	70%	30%
Área específica para gestão de resíduos por área do hotel	83,33%	16,67%
Promoção da destinação adequada (doação, reciclagem, venda etc.)	100%	0%
Separação de resíduos orgânicos (óleo de cozinha)	100%	0%
Doação dos restos de alimentos	70%	30%
Local específico de separação dos resíduos orgânicos na empresa	66,67%	33,33%
Hábito de compostagem	40%	60%
Destinação de resíduos orgânicos aterro sanitários	53,33%	46,67%
Incineração dos resíduos orgânicos	33,33%	66,67%

Quadro 1 – Percepção dos entrevistados sobre práticas de descarte de resíduos sólidos e orgânicos do Hotel Sesc Caldas Novas/GO
Fonte: Elaboração das autoras/es (2022).

A seguir, o Gráfico 3 ilustra a eficiência energética da empresa. No Hotel Sesc Caldas Novas/GO, há inovações tecnológicas como sensores de presença nos corredores, lâmpadas fluorescentes e gerador de energia.

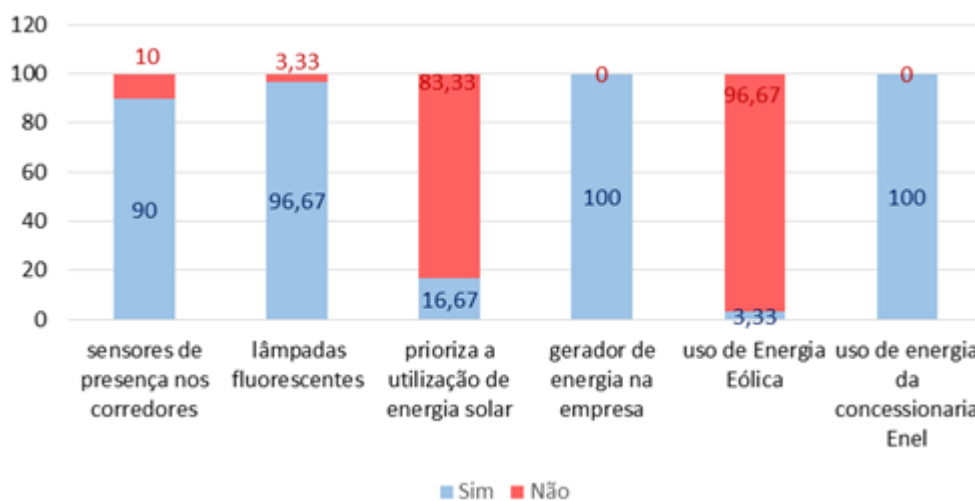


Gráfico 3 – Indicadores de Eficiência energética no Hotel SESC, Caldas Novas-GO
Fonte: Elaboração das autoras/es (2022).

Avulta-se, assim, sobre a operacionalização do uso de energia da concessionária Enel que contrasta, segundo a maioria dos entrevistados, com a falta de uso de energia solar e eólica. Os investimentos em energia renovável são, sob a perspectiva de Machado (2020), uma saída viável para a resolução dos problemas ambientais que emitem poluentes, a exemplo da energia eólica que atende demasiadamente as necessidades econômicas e, ainda, gera menor impacto ambiental, em comparação às demais fontes ditas tradicionais.

O Quadro 2 descreve as opiniões dos pesquisados sobre a manutenção do paisagismo, ao priorizar os recursos naturais, a educação ambiental e as ações voltadas a essa prática:

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	SIM (%)	NÃO (%)
Priorização da conservação de área natural própria	100%	0%
Preservação da área natural de terceiros com proteção da flora e fauna	66,67%	33,33%
Incentivo à manutenção paisagística do hotel e do entorno	90%	10%
Promoção e incentivo às práticas culturais e esportivas em áreas naturais	90%	10%
Planejamento e operação do paisagismo com impactos ambientais mínimos	93,33%	6,67%
Informação e interpretação aos hóspedes – conservação de área natural própria e proteção da flora e fauna	100%	0%
Medidas para minimizar os impactos dos resíduos sólidos, efluentes líquidos e emissões para o ar	73,33%	26,67%
Prevenção de riscos de acidente e preparação de atendimento de emergência	100%	0%
Controle e registro do consumo de água e inspeção periódica	73,33%	26,67%
Promoção de palestras sobre coleta seletiva de resíduos sólidos com funcionários e hóspedes	46,67%	53,33%
Funcionários instruídos a praticar a separação dos resíduos sólidos para coleta seletiva	83,33%	16,67%
Funcionários instruídos para praticar reciclagem do óleo, coleta de baterias e campanhas para reutilização de papel	76,67%	23,33%
Convida aos hóspedes para a redução e economia do consumo de energia como por exemplo, uso de sensores	76,67%	23,33%
Hóspedes convidados a reutilizar as roupas de cama e banho para obter um consumo mais consciente de água	83,33%	16,67%
Hóspedes convidados usar torneiras automáticas para minimizar o consumo de água	76,67%	23,33%
Distribuição (ou afixação) de material de conscientização pelo hotel	96,67%	3,33%

Quadro 2 – Percepção dos entrevistados sobre Ações de educação ambiental do Hotel SESC, Caldas Novas/GO

Fonte: Elaboração das autoras/es (2022).

O Quadro 2 revela que a maioria dos entrevistados trabalhadores do Hotel Sesc Caldas Novas/GO apoia as ações de manejo das áreas naturais, fauna, flora do entorno/região, com

relevância e potencial sustentável e a participação dos hóspedes e funcionários nas questões relacionadas às práticas socioambientais da empresa. Isso pode ser exemplificado pela redução dos custos operacionais e avanço da conscientização ambiental consolidada na organização, em que todos possuem uma parcela de responsabilidade socioambiental.

A maior premissa fundamentada como pilar da sustentabilidade praticada pelas empresas hoteleiras contempla, na visão de Ferreira, Bertolini e Brandalise (2019), a conservação e o manuseio dos recursos naturais; por conseguinte, é necessária a avaliação acerca dos impactos das operações e dos produtos sobre os sistemas vivos e não vivos.

Na opinião de 46,67% dos entrevistados na pesquisa, o Hotel Sesc Caldas Novas/GO promove palestras sobre a coleta seletiva de resíduos sólidos com funcionários e hóspedes, mas tal índice contraria os 53,33%, para quem a empresa não realiza esse tipo de dinâmica com os atores supramencionados. Para Silva e Santos (2016), é nesse segmento de investigação científica que se torna importante discutir os elementos sociais, econômicos, culturais e turísticos, além de tecer discussões contextualizadas no lugar que também se refere à arte de receber e acolher. Nesse contexto, é fundamental esclarecer que não há informações disponíveis publicamente sobre a certificação ISO 14000 para o meio de hospedagem investigado neste artigo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apontados neste estudo elucidam que o objetivo da pesquisa foi alcançado. Foi possível identificar as práticas socioambientais aplicadas pelos atores envolvidos no Hotel Sesc Caldas Novas/GO e relacionar as práticas socioambientais à hospitalidade comercial, a exemplo das ações sustentáveis. Essas iniciativas, inclusive, podem ser integradas às estratégias de negócios centrais para aplicar efetivamente a sustentabilidade corporativa.

As descobertas também esclarecem a imprescindibilidade da participação ativa de todos os sujeitos em estratégias ecológicas para haver benefícios relativos à sustentabilidade. Além disso, a capacidade de entender as necessidades dos clientes e desenvolver serviços que ofereçam soluções sociais e ambientais pode ter implicações positivas no sucesso econômico de médio e longo prazo da empresa.

Nesse caso, a entrevista com os 30 participantes foi enriquecedora sob os pontos de vista acadêmico, econômico e sustentável. A pesquisa constatou que, apesar de o Hotel Sesc Caldas Novas/GO ainda não estar totalmente em conformidade aos padrões ecológicos, há uma iniciativa favorável para a implementação, a médio prazo, de fontes renováveis de energia, como a aquisição total de energia solar.

O reuso da água é uma prática sustentável adotada pela empresa. Também há outras ações de conservação da área natural do entorno do hotel; palestras de conscientização; uso de materiais de divulgação sobre a responsabilidade ambiental para hóspedes, funcionários e fornecedores; torneiras automáticas; gerador de energia elétrica; e separação de óleo de cozinha para haver o descarte correto. Além dessas atitudes de responsabilidade ambiental, o Sesc Caldas Novas/GO promove a destinação adequada de resíduos sólidos e implementa políticas de proteção à flora e fauna.

Embora as adequações não tenham atingido o percentual necessário para renomear esse empreendimento como totalmente ecológico sob o ponto de vista sustentável, o estudo conclui que o Hotel Sesc Caldas Novas/GO busca proporcionar um serviço de qualidade e excelência pautado na perspectiva da hospitalidade atrelada ao turismo sustentável. Com isso, gera-se renda para auxiliar no desenvolvimento da cidade onde a empresa realiza suas atividades.

Destarte, ao se questionar os funcionários do Hotel Sesc Caldas Novas/GO, foi observado que, em alguns setores, houve limitações no tocante à aplicação do questionário, devido ao curto tempo de resposta por parte dos funcionários, isto é, apenas no período do descanso. Esse momento “apressado” de repouso para responder às questões, de alguma forma, influenciou nos resultados finais obtidos neste estudo.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 1400** – Requisitos de um sistema de gestão ambiental. Rio de Janeiro: ABNT, 2001.

AMAZONAS, I. T.; CARVALHO E SILVA, R. F.; ANDRADE, M. Gestão Ambiental Hoteleira: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas a hotéis. **Ambiente & Sociedade**, São Paulo, v. 21, p. 2-20, 2018.

ANDREWS, R. N.; DARNALL, N.; GALLAGHER, D.; KEINER, S. T.; FELDMAN, E.; MITCHELL, M. L.; AMARAL, D.; JACOBY, J. D. Environmental management systems: history, theory, and implementation research. In: COGLIANESE, C. (Ed.). **Regulating from the Inside**: Can

Environmental Management Systems Achieve Policy Goals? Abingdon: Routledge, 2010, p. 31-60.

ATAÍDES, M. R. A.; CUNHA, I. C.; SANTOS, J. C. V. Cafeterias da área central de Caldas Novas, Goiás: componentes da paisagem urbana turística. **Ateliê do Turismo**, Campo Grande, v. 3, n. 1, p. 31-44, jan./jul. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/9543>. Acesso em: 30 abr. 2024.

BARBOSA, C. C. S.; SILVA, R. A. da. **Elaboração de um sistema de aproveitamento de água pluvial em um hotel na cidade de Jaraguá-GO**. 97p. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Geografia) – Faculdade Evangélica de Goianésia, Goianésia, 2021. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/handle/aee/17948>. Acesso em: 02 mar. 2024.

BENI, M. C. **Política e Planejamento do turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.

BOHDANOWICZ, P.; ZIENTARA, P. Corporate social responsibility in hospitality: Issues and implications. A case study of Scandic. **Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism**, [s.l.], v. 8, n. 4, p. 271-293, 2008. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15022250802504814>. Acesso em: 30 mar. 2024.

BRUNDTLAND, G. H. **Report of the World Commission on environment and development: "our common future"**. [s.l.]: United Nations, 1987.

CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010.

CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2016.

FERREIRA, J. C.; BERTOLIN, G. R. F.; BRANDALISE, L. T. Análise do nível de sustentabilidade da rede hoteleira de Foz do Iguaçu – PR. **Turismo, Visão e Ação**, v. 21, n. 2, p. 102-127, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/bkbGhskyGrQMTp5DzYHBckg/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 30 mar. 2024.

GUERRA, I. C. V.; SANTOS, J. C. V.; NEVES, A. R. Caldas Novas, Goiás: um cenário de lazer e turismo, moradores e visitantes. **Sapiência: Sociedade, Saberes e Práticas Educacionais**, Iporá, v. 7, n. 4, p. 121-135, dez. 2018. Disponível em: <https://www.revista.ueg.br/index.php/sapiencia/article/view/8698>. Acesso em: 30 mar. 2024.

IRVING, M. de A.; AZEVEDO, J. **Turismo: o desafio da sustentabilidade**. São Paulo: Futura, 2002. v. 219.

KRAUSE, M. O. D.; PIMENTA, M.A. Um estudo sobre a instalação de sistemas fotovoltaicos como fonte de energia em pousadas hotéis na cidade de Ilhéus, Bahia. **Brazilian Journal of Development**, [s.l.], v. 7, n. 5, p. 50093-50111, 2021. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/30026>. Acesso em: 30 mar. 2023.

MACHADO, M. G. de A. **Benefícios da implementação de energia eólica no estado do Ceará – Brasil**. 63f. 2020. Dissertação (Mestrado em Economia e Gestão do Ambiente) – Universidade do Porto, Porto, 2020. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/129242>. Acesso em: 30 mar. 2023.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

PANOSSO NETTO, A. **O que é turismo**. São Paulo: Brasiliense, 2017.

PORTUGUEZ, A. P. **Consumo e espaço**: turismo, lazer e outros temas. São Paulo: Roca, 2001.

SALES, T. K. P.; FREITAS, D. P. de; SANTOS, J. C. V. Inovação e desenvolvimento econômico-sustentável: uma análise sobre as micro e pequenas empresas do setor de alimentação na cidade turística de Caldas Novas (GO). **Turismo: Estudos & Práticas**, Mossoró, v. 6, n. 1, p. 50-68, jan./jun. 2017.

SANTOS, É. H.; SILVA, M. A. Sustentabilidade empresarial: um novo modelo de negócio. **Ciência Contemporânea**, Guaratinguetá, v. 2, n. 1, p. 75-94, 2017. Disponível em: http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20180301124814.pdf. Acesso em: 30 mar. 2024.

SANTOS, J. C. V.; SILVA, J. A. A arte da olaria no turismo da região Algarve, Portugal. **Revista Turismo - Visão e Ação** - Eletrônica, Vol. 17 - n. 3, p. 658-690, - set. - dez. 2015. Disponível em: Doi: 10.14210/rtva.v17n3.p658-690. Acesso em: 27 mar. 2024.

SANTOS, J. C. V.; SOUSA, A. C. CRUZ, M. V. M. J. Turismo, negócios e sujeitos em Caldas Novas, Goiás: manifestações, movimentos e perspectivas. **Ateliê Geográfico**, Goiânia, v. 14, n. 3, p. 268-282, 2020. DOI: 10.5216/ag.v14i3.62751. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/ateliê/article/view/62751>. Acesso em: 27 de set. de 2024.

SESCGO. Serviço Social do Comércio de Goiás. **Caldas Novas, 109 anos de história e crescimento**. Caldas Novas: SESCOGO, [s.d.]. Disponível em: <https://www.sescgo.com.br/post/lazer/caldas-novas-109-anos-de-historia-e-crescimento>. Acesso em: 4 mar. 2024.

SESCGO. **Unidades Sesc Goiás**. Disponível em <https://www.sescgo.com.br/unidade/2-sesc-caldas-novas>. Acesso 14/06/2021.

SILVA, J. A.; PERNA, F. Turismo e desenvolvimento auto-sustentado. *In*: COSTA, J. S. (Coord.). **Compêndio de Economia Regional**. Coimbra: Gráfica de Coimbra; APDR, 2005, p. 449-472.

SILVA, M. C.; SANTOS, J. C. V. Artesanato e cultura local: uma possibilidade de renda e desenvolvimento da atividade turística. **Revista Caminhos de Geografia**, UFU, v. 17, n. 60, p. 31-47, Dez., 2016. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/caminhosdegeografia/>. Acesso em: 31 mar. 2024.

WTTC. World Travel and Tourism Council. **Agenda 21 for the travel and tourism industry**: towards environmentally sustainable development. London: WTTC, 1995.