

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
PROGRAMA DE MESTRADO EM HOSPITALIDADE**

**GESTÃO AMBIENTAL EM HOTEL URBANO
ESTUDO DE CASO: MELIÁ JARDIM EUROPA**

MARGARIDA HIROKO YASSUDA

**Orientador: Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada
Defesa: 27.08.2004**

SÃO PAULO

2004

RESUMO

O objetivo da pesquisa consistiu em: averiguar se a implantação de Gestão Ambiental, em um hotel urbano, gera conscientização ambiental dos colaboradores, clientes, hóspedes e fornecedores; analisar se há melhoria do produto e dos serviços ofertados aos hóspedes como um grande diferencial em relação à concorrência; comprovar o posicionamento no mercado global e competitivo e constatar a imagem positiva da empresa perante à sociedade; e, por último, averiguar os resultados financeiros positivos com a redução de custos operacionais obtidos com o gerenciamento dos recursos naturais. Em uma metrópole como São Paulo, que apresenta inúmeros problemas gerados por impactos ambientais, a problemática é melhor caracterizada pelo questionamento proposto pela autora: Por que implantar uma política de gestão ambiental, em um hotel estabelecido na cidade de São Paulo?. A operação do dia a dia de um hotel, onde ocorre a circulação diária de centenas de clientes, funcionários, hóspedes e fornecedores, pode servir de modelo para a implantação das melhores práticas ambientais tais como a coleta seletiva, redução do desperdício de água e energia, conscientização das pessoas. Durante a pesquisa, foram aventadas duas hipóteses: os hotéis influenciam com boas práticas ambientais os clientes, comunidade, funcionários, fornecedores, e também os futuros projetos hoteleiros; os clientes em sua percepção como hóspedes, reconhecem e valorizam os hotéis que adotam políticas ambientais. Para o estudo, escolheu-se a pesquisa exploratória, mediante a qual foi possível sistematizar informações com as quais a pesquisadora tem envolvimento e familiaridade. Fundamentou-se, também, nos procedimentos da observação assistemática participante, na medida em que a pesquisadora integrou a equipe de trabalho como a gestora do hotel Meliá Jardim Europa, estudo de caso da presente dissertação. Para a obtenção das informações e dados necessários para o estudo utilizou-se da pesquisa bibliográfica, entrevistas, e a apresentação do estudo de caso: hotel Meliá Jardim Europa, pertencente à rede Sol Meliá. As entrevistas foram colhidas entre os funcionários e hóspedes do Hotel, e profissionais de organizações não-governamentais e de hotelaria. Diversos temas interligados são abordados no decorrer da pesquisa tais como: a hospitalidade no século XXI, qualidade ambiental e sua relação com a hospitalidade; alianças estratégicas desenvolvidas entre empresas privadas e do terceiro setor; classificação ou certificação ambiental dos hotéis. Devido à escassez de bibliografia que remeta a pesquisa de campo, esta poderá dar início a estudos mais aprofundados ou continuidade ao projeto, avaliando com mais precisão e objetividade os resultados ora relatados. Os dados coletados e analisados podem fornecer informações consistentes, tanto para a hotelaria como para outros segmentos, que servirão para o planejamento e administração de qualquer empreendimento, e talvez contribuir para a conquista de um mundo melhor.

Palavras-chave: hospitalidade, hotelaria, conscientização ambiental, gestão ambiental, qualidade de vida,

ABSTRACT

In a huge city like São Paulo, that suffers with several environment problems as air and water pollution, generated for the number of people who live here, the author brings the question: Why adopt an Environment Management in an urban hotel? The objectives of this research consisted of inquiring if employees, clients and guests of an urban hotel with Environment Management become more conscientious about this subject; also analyzing if there is any improvement of quality of the product and services offered that can be considered a differential comparing to the market; proving that this type of management can define the positioning in a global and competitive market; and inquiring the financial results like cost reduction gotten by managing natural resources. Because of the hotel operation a routine, where several people, including guests, employees, suppliers and clients, pass and see what is happening in different areas, it makes easier to acquire knowledge about recycle projects, power and water used reduction programs and other best practices. During the research two hypothesis were analyzed: hotels bring some kind of influence for the society, clients, guests, suppliers and also future hotel projects; guests recognize and value those hotels that adopt some kind of environmental politic. Studies and researches were based on bibliography informations gathered through the Internet and libraries, interviews with employees, guests, and professionals who work at environmental organization and hospitality industry and introducing a case study: Meliá Jardim Europa, a hotel from the Sol Meliá Group. The researcher's professional experience as General Manager in many different hotels were valuable during the period of the project, guiding, evaluating, gathering and comparing informations, numbers, statistic. Different types of subjects were also studied during the research, including: hospitality in the 21st Century; the relation between environment quality and hospitality; strategical alliance developed between private companies and the non-profit organizations; and the need of environmental certification or classification in the hotel industry. .Due to the lack of bibliography, in Brazil, related to this subject, this research can be the beginning of a more complete study, evaluating with more details and objectivity the results. The related and analyzed informations can be very useful for the hospitality segment and others, that can help to organize and manage any company to be more competitive, and maybe contribute to conquer a better world.

Key words: hospitality; hotel industry, life quality, environmental awareness and management

